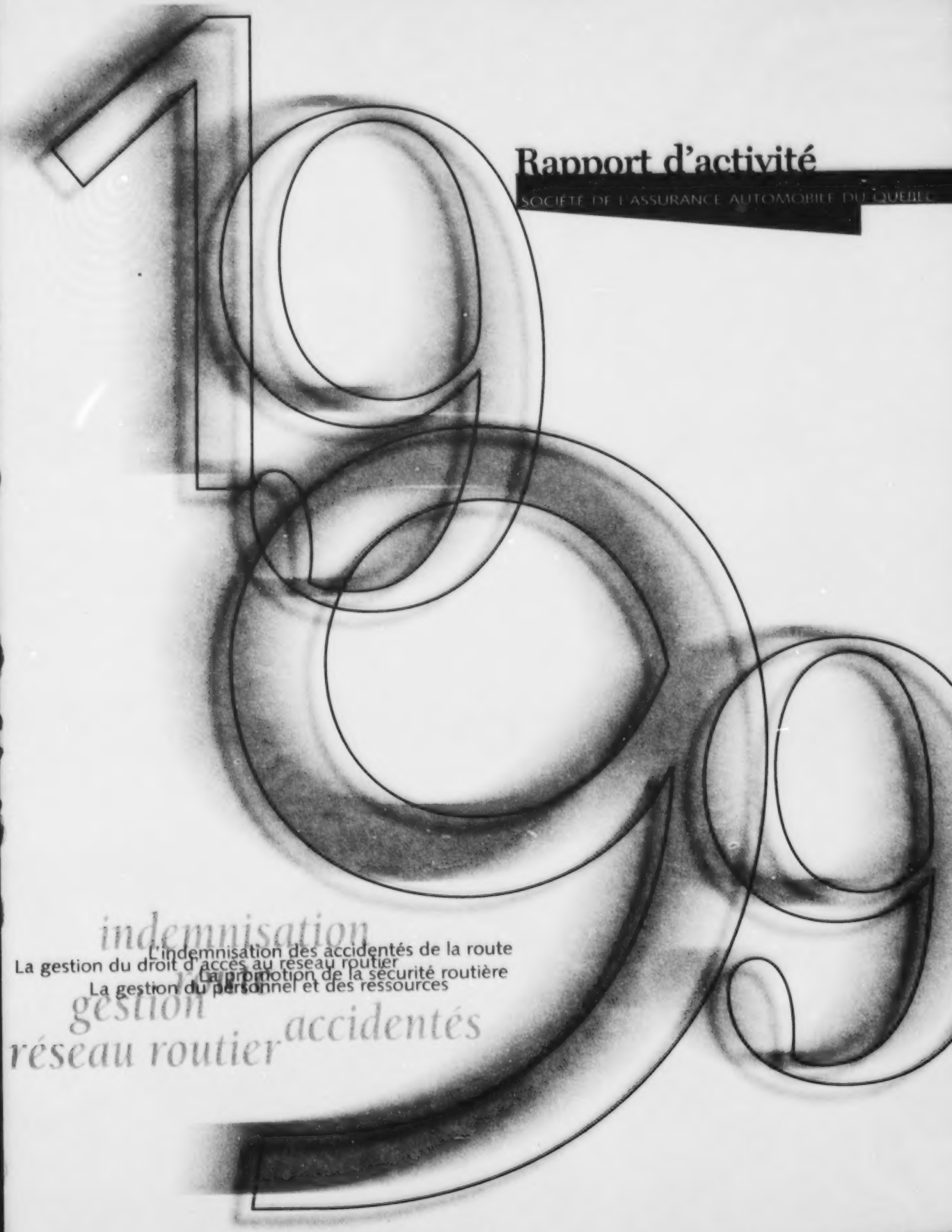
Rapport d'activité 1999

Rapport d'activité

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC



Dépôt légal — 2e trimestre 2000
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-35904-6
ISSN 1183-6644

Avertissement

Vous trouverez, dans la présente publication, le rapport d'activité de la Société de l'assurance automobile du Québec et le rapport d'activité portant sur le contrôle du transport routier, répartis en deux sections distinctes, comme la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec le stipule.

100-05314/

Québec, le 28 avril 2000

Monsieur Guy Chevrette
Ministre des Transports,
ministre délégué aux Affaires autochtones et
ministre responsable de la faune et des parcs

700, boulevard René-Lévesque Est
29e étage
Québec

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de l'article 19 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport d'activité de la Société de l'assurance automobile du Québec et celui portant sur le contrôle du transport routier pour l'exercice qui s'est terminé le 31 décembre 1999.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Le président-directeur général,

JEAN-YVES GAGNON

Québec, le 28 avril 2000

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Gouvernement du Québec
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport d'activité de la Société de l'assurance automobile du Québec et celui portant sur le contrôle du transport routier pour l'exercice qui s'est terminé le 31 décembre 1999.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Le ministre des Transports,

GUY CHEVRETTE

la table

La table des matières

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT 6
LA SOCIÉTÉ 10
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 14
LE COMITÉ DE DIRECTION 15
L'ORGANIGRAMME 16

LE RAPPORT D'ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

L'INDEMNISATION DES PERSONNES ACCIDENTÉES DE LA ROUTE 18
Le régime public d'assurance automobile 19
Les modifications législatives 19
Le nouveau barème d'indemnisation du préjudice non pécuniaire 20
Le plan de transformation de l'indemnisation, de 1999 à 2002 20
Le coût du régime 20
Le traitement des demandes d'indemnité 21
La réadaptation des personnes accidentées 24
Les études sur la clientèle et les programmes 25
La traumatologie 26

LA GESTION DU DROIT D'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER 28
La gestion du code de la sécurité routière 29
Les principaux changements légaux 29
La concertation avec les autres administrations... 30
... et avec les associations engagées dans le transport routier 31
Des politiques et des normes de sécurité routière 31
Les usagers de la route 31
Les véhicules routiers 34
Les services aux partenaires 36
Les opérations liées au permis de conduire et à l'immatriculation 37

LA PROMOTION DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE 40
L'amélioration des connaissances sur les accidents de la route 41
La promotion de la sécurité routière 41
La concertation 45

LA GESTION DU PERSONNEL ET DES RESSOURCES 46
Le personnel 47
Les points de service à la clientèle 49
Les ressources informationnelles 52
Les travaux accomplis en infrastructure technologique 52
Les plans d'affaires sectoriels 52
Le défi, sur le plan informatique, du passage vers l'an 2000 53
Des techniques de pointe au bénéfice de la clientèle 53
Les perspectives sur le plan technologique 54
La protection des renseignements personnels 54
Les ressources 56
Les demandes d'accès 56
Les ententes administratives 56
Les ressources matérielles et immobilières 60
La vérification interne et les enquêtes 60
La politique linguistique 61
La revue de la situation financière 62
L'état des revenus et des dépenses 62
Les revenus 62
Les dépenses 63
Le bilan 63

LES ÉTATS FINANCIERS 64

L'ANNEXE STATISTIQUE 1999 76

LE RAPPORT D'ACTIVITÉ DU CONTRÔLE DU TRANSPORT ROUTIER

La gestion du contrôle du transport routier 88
Les ministères et les organismes gouvernementaux avec lesquels la société a conclu une entente 89
La clientèle 89

LES ACTIVITÉS DE CONTRÔLE DU TRANSPORT ROUTIER 90
Les règles d'action 91
Les partenaires 91
La priorité de contrôle en 1999 91
Les contrôles sur la route 91
La vérification du respect du code de la sécurité routière et des autres lois 92
Le contrôle en entreprise 95
Les mandataires en vérification mécanique 95
Le programme d'entretien préventif 96
Le contrôle de la qualité 97

L'ÉVALUATION DES OPÉRATIONS ET LES ACTIVITÉS DE SOUTIEN 98
L'évaluation du taux de conformité 99
Le centre d'information 99
Les campagnes et activités d'information 99
Les relations publiques 100
La négociation d'ententes 100
La concertation avec les autres administrations... 100
... et avec les associations de transporteurs routiers 101

LA GESTION DU PERSONNEL ET DES RESSOURCES 102
Le personnel 103
Les ressources matérielles, immobilières et informationnelles 104
Les ressources financières 104

le message

Le message du président

La Société de l'assurance automobile du Québec a pour mission d'assurer et de protéger toute la population québécoise face aux risques liés à l'usage de la route. Encore cette année, tout en étant attentive aux préoccupations de la population et du gouvernement, la Société a travaillé avec efficacité dans les quatre secteurs d'affaires qui lui permettent d'accomplir sa mission, à savoir :

- *la promotion de la sécurité routière ;*
- *l'indemnisation et la réadaptation des personnes accidentées ;*
- *la gestion de l'accès au réseau routier ;*
- *le contrôle du transport routier.*

Parmi les faits marquants de 1999, je veux signaler, tout d'abord, la contribution de la Société à la réflexion au sujet du Livre vert, puis à la rédaction de celui-ci sous le titre La sécurité routière au Québec : un défi collectif. *Je tiens également à relever l'apport de la Société à l'étude épidémiologique sur l'alcool, les drogues et la conduite automobile, à la bonification du régime public d'assurance automobile, au plan de transformation de l'indemnisation, à une étude sur les victimes ayant subi un traumatisme cranio-cérébral, au contrôle de l'accès au réseau routier, à l'application de la* Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, *à la création d'une unité autonome de service pour le contrôle routier, à l'adoption d'une politique de placement et à la saine gestion de ses finances.*

LE LIVRE VERT LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE AU QUÉBEC : UN DÉFI COLLECTIF

En matière de sécurité routière, les gains sont fragiles ; c'est pourquoi il y a lieu de penser continuellement à de nouvelles mesures propres à réduire le bilan routier du Québec. Par ailleurs, compte tenu de l'augmentation du nombre et du type d'usagers de la route, la gestion des déplacements se révèle de plus en plus complexe. Cette complexité présente un défi autant en ce qui concerne la mobilité qu'en ce qui a trait à la sécurité dans les déplacements.

Ainsi, à la demande du ministre des Transports, la Société, conjointement avec le ministère des Transports, a produit des textes sur l'historique, la problématique, le cadre légal, les effets d'une nouvelle législation et les avenues pour solutionner cinq sujets chauds ainsi que les conditions pour les instaurer. Ces sujets sont les suivants :

- le port du casque protecteur pour les cyclistes ;
- le patin à roues alignées ;
- le cinémomètre photographique (photo-radar) ;
- le virage à droite sur feu rouge ;
- la conduite avec les capacités affaiblies par l'alcool.

Le ministre a rendu public le Livre vert au mois de novembre 1999 et il prévoit tenir une commission parlementaire au début de l'année 2000. Cette commission aura, fort probablement, des répercussions de première importance sur le contenu du nouveau plan de sécurité routière s'échelonnant de 2000 à 2004.

UNE ÉTUDE ÉPIDÉMIOLOGIQUE SUR LES DROGUES ET LA CONDUITE AUTOMOBILE

Même si la bataille sur le terrain de l'alcool au volant n'est pas toujours gagnée, l'ensemble des connaissances acquises sur cette problématique fait en sorte que des mesures de plus en plus efficaces sont mises de l'avant pour permettre une diminution du nombre de victimes.

Toutefois, les connaissances actuelles sur le rôle des drogues comme facteur d'accident en sont au même point que l'étaient en 1938 les connaissances sur l'alcool au volant. Selon nous, il existe une possibilité que certaines personnes ayant des habitudes de consommation d'alcool se rabattent sur certaines drogues illicites. De plus, avec le vieillissement de la population, il est probable que la prise de drogues légales, par exemple les médicaments, augmente sensiblement.

En ce sens, la Société a décidé de comparer, au moyen d'une vaste étude, la présence de drogues chez les conducteurs sur route à celle décelée chez les conducteurs décédés. La Société pourra ainsi :

- établir l'ampleur du phénomène ;
- identifier les drogues ou groupes de drogues considérés comme les plus à risque ;
- dégager des orientations en vue de faire des recherches plus approfondies ultérieurement ;
- évaluer la pertinence de renforcer le contrôle de la conduite sous l'influence de drogues.

LA BONIFICATION DU RÉGIME D'ASSURANCE AUTOMOBILE

Le 18 juin 1999, l'Assemblée nationale a adopté la *Loi modifiant la Loi sur l'assurance automobile et d'autres dispositions législatives*. Essentiellement, cette loi vise à mieux refléter la perte économique réelle des victimes et, ainsi, à améliorer la qualité de vie de celles-ci.

Parmi les principaux changements entrés en vigueur le 1er janvier dernier, on note les suivants :

- l'indemnité forfaitaire maximale accordée pour un préjudice non pécuniaire passe à 175 000 $, alors qu'elle était de 138 445 $;
- les souffrances et autres inconvénients temporaires feront désormais l'objet d'une indemnisation ;
- l'indemnité de décès pour une victime qui décède sans personne à charge est maintenant de 40 000 $, comparativement à 18 420 $ en 1999 ;
- les conditions d'admissibilité relatives à l'indemnité pour frais de garde sont élargies.

Par rapport à la situation qui avait cours avant le 1er janvier 2000, les Québécois et Québécoises jouissent d'une bonification annuelle de leur régime d'assurance automobile de l'ordre de 17 millions de dollars.

LE PLAN DE TRANSFORMATION DE L'INDEMNISATION, DE 1999 À 2002

En 1999, la Société a poursuivi ses efforts pour accélérer le plan de transformation de l'indemnisation. L'objectif central de ce plan est de **s'assurer que la personne accidentée subira le moins d'inconvénients possible sur le plan physique, socio-économique et administratif.**

Les correctifs qu'apportent les projets du plan touchent plusieurs aspects, soit les produits et services, l'organisation et la méthode, la technologie de l'information. Ils visent, notamment, à favoriser des principes tels que :

- la prise en charge de la personne accidentée le plus tôt possible après le fait accidentel ;
- la gestion proactive du dossier de celle-ci ;
- la personnalisation de son dossier ;
- la facilité d'accès à la Société pour la personne accidentée.

LES RAPPORTS DE RECHERCHE SUR LA CLIENTÈLE ACCIDENTÉE

Parmi les rapports de recherche diffusés en 1999, celui sur le *Profil des victimes d'un traumatisme cranio-cérébral (TCC) intégrées au programme de réadaptation en 1994-1995* suscite notre attention.

En 1987, la Société a mis sur pied un programme de réadaptation spécifique pour les victimes d'un TCC. Ce programme se poursuit avec la collaboration de centres de réadaptation ayant conclu des ententes de services avec la Société, ententes renouvelées tous les trois ans et auxquelles se sont joints, au fil des ans, un plus grand nombre d'établissements.

La présente étude avait donc pour but de mieux connaître les caractéristiques socio-économiques des victimes, la gravité de leurs atteintes et les délais de prise en charge en réadaptation. Cette étude, qui s'inscrit dans la Politique d'évaluation de programmes de la Société, sera suivie d'une deuxième sur la réinsertion socioprofessionnelle des victimes. Nous pourrons alors porter un jugement global sur l'efficacité du programme de réadaptation TCC et confirmer que le programme a permis, notamment, de diminuer les délais d'attente et de repérer plus rapidement les victimes atteintes d'un TCC.

LE CONTRÔLE DE L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER, UNE PERSPECTIVE D'AVENIR

Pour la Société, l'année 1999 a été l'occasion de réfléchir sur les moyens et les outils qu'elle utilise pour s'acquitter de ses responsabilités à l'égard du contrôle de l'accès au réseau routier. Trois grandes problématiques ont ainsi été retenues :

- les mécanismes d'évaluation et de contrôle pour permettre de cibler la clientèle à risque ;
- les pratiques administratives en matière d'utilisation de la nouvelle technologie de l'information et des communications ;
- les composantes informatiques.

Le résultat de cet exercice a été de proposer les orientations d'un plan de réalisation s'échelonnant de 2000 à 2004, une stratégie de mise en place et un plan d'action pour améliorer le contrôle de l'accès au réseau routier.

L'APPLICATION DE LA LOI CONCERNANT LES PROPRIÉTAIRES ET EXPLOITANTS DE VÉHICULES LOURDS

Adoptée en 1998, en collaboration avec les représentants du secteur de l'industrie, la Loi donne à la Société le pouvoir de constituer un dossier de comportement à propos de tout propriétaire et exploitant de véhicules lourds (PEVL). Celui-ci a été élaboré afin de repérer les propriétaires et exploitants qui représentent un risque pour la sécurité routière et la protection du réseau routier.

À cette fin, la Société a conçu une politique d'évaluation qui a été mise en application le 1er juillet 1999. Cette politique décrit les paramètres en vertu desquels l'évaluation du comportement est faite (accident, infraction, état mécanique du véhicule, etc.). Elle fixe les limites au-delà desquelles les propriétaires et exploitants feront l'objet d'interventions de la part de la Société ou verront leur dossier transmis à la Commission des transports du Québec, en vue de sanctions.

Au cours de la dernière année, la Société a été très active au regard des règlements applicables aux PEVL. D'abord, pour donner suite aux changements apportés par la Loi ; ensuite, pour soutenir plus efficacement les activités de contrôle. Les principaux règlements visés par ces changements sont ceux qui ont rapport aux heures de conduite et de travail, au dossier du conducteur et aux normes de sécurité des véhicules routiers.

LA CRÉATION D'UNE UNITÉ AUTONOME DE SERVICE POUR LE CONTRÔLE DU TRANSPORT ROUTIER (CTR)

Depuis sa création, le contrôle du transport routier a souvent été l'objet d'un questionnement quant à sa situation au sein des organismes gouvernementaux. De plus, à la suite du rapport sur les causes de la tragédie à Les Éboulements, déposé par le coroner Luc Malouin, le Gouvernement s'est interrogé, lui aussi, sur les améliorations opérationnelles qui pourraient être apportées au CTR.

En 1991, la Société a mis en place une structure d'accueil lui permettant de régler plusieurs des problématiques repérées, avant la prise en charge du CTR par celle-ci, soit :

- l'absence d'une planification gouvernementale intégrée tant sur le plan des normes que sur celui des politiques et des stratégies de contrôle ;
- la confusion quant au partage des responsabilités des ministères en cause et le dispersement des ressources affectées aux activités de contrôle.

Les actions entreprises par la Société ont également permis de diminuer le manque à gagner pour le gouvernement et la vulnérabilité de l'industrie québécoise du transport face aux entreprises étrangères.

La décision de créer une unité autonome de service (UAS), au sein de la Société, permet donc de maximiser les bénéfices des investissements effectués depuis 1991, de conserver la stabilité des opérations en évitant une nouvelle période de transition, de poursuivre le développement de l'expertise et de maintenir une bonne crédibilité auprès de l'industrie. De plus, en misant sur un mode de gestion plus performant, l'UAS devrait permettre d'optimiser les opérations du CTR. De façon générale, le fait d'administrer le CTR selon les principes de gestion de l'UAS permettra, notamment :

- une plus grande imputabilité devant l'Assemblée nationale et une meilleure autonomie dans la concrétisation du mandat ;
- une concertation améliorée avec l'industrie ;
- une visibilité supérieure du CTR ;
- une définition plus précise des responsabilités de chaque acteur du milieu ;
- une valorisation des unités opérationnelles par la mise en évidence de la contribution des personnes sur la ligne de production.

Par ailleurs, en 1999, le Gouvernement du Québec a octroyé 80 postes additionnels au secteur du CTR, afin que celui-ci soit mieux à même de réaliser sa mission.

L'ADOPTION D'UNE POLITIQUE DE PLACEMENT

L'obligation première de la Société à l'égard du régime d'assurance est de satisfaire, en tout temps et de façon permanente, aux engagements qu'elle a pris envers les personnes accidentées de la route.

Par l'investissement des sommes dont elle dispose, la Société vise donc à optimiser la croissance de son capital, et ce, afin de satisfaire à ses obligations futures envers les personnes accidentées et de favoriser la stabilité des contributions d'assurances exigées de la part des assurés.

La Société dépose à la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ) les sommes dont elle ne prévoit pas avoir besoin à court terme. La Caisse a le mandat de gérer les sommes qui lui sont confiées au meilleur intérêt de ses déposants, en tenant compte des caractéristiques de chacun de ses clients. Le fait de disposer d'un fonds spécifique a amené la Société à prendre une part plus active dans l'organisation et le suivi de ses dépôts. De fait, depuis le 1er janvier 1997, le placement des sommes déposées par la Société se fait par le truchement d'un fonds particulier. Toutefois, c'est en 1999, en adoptant sa propre politique de placement, que la Société s'est vraiment engagée dans la gestion proactive de ses placements avec la CDPQ. Les orientations que la Société a transmises à la Caisse en ce qui concerne une nouvelle répartition de l'actif ont entraîné, en 1999, des gains additionnels de près de 120 millions de dollars.

L'ADMINISTRATION ET LES FINANCES

Enfin, en 1999, la Société a su gérer ses dépenses avec la plus grande efficacité possible. C'est ainsi que la conjugaison d'une saine gestion et de rendements supérieurs obtenus à la Caisse de dépôt et placement du Québec a permis à la Société de dégager un excédent des revenus sur les dépenses de 103,6 millions de dollars.

la Société

La Société

La Société a pour mission d'assurer et de protéger les personnes contre les risques liés à l'usage de la route. Aussi convie-t-elle ses partenaires publics et privés à intervenir, de façon concertée, à l'intérieur d'un modèle unique en Amérique du Nord comme dans le monde.

Ce modèle vise à agir parallèlement en sécurité routière et en assurance automobile, de manière à offrir à la population québécoise un régime d'indemnisation qui s'autofinance à même des contributions maintenues à un niveau considéré comme étant parmi les plus bas en Amérique, et ce, grâce aux mesures de prévention routière mises de l'avant.

Le modèle «sécurité-assurance» s'est articulé au fil des ans autour de l'intégration de quatre domaines d'affaires que l'on peut appeler les programmes-cadres de la Société. Il s'agit de l'indemnisation et de la réadaptation des personnes accidentées, de la promotion de la sécurité routière, de la gestion du droit d'accès au réseau routier québécois et de la perception des droits, ainsi que du contrôle du transport routier des personnes et des marchandises[1].

La Société indemnise la perte économique réelle subie par les personnes accidentées de la route, et elle investit dans leur réadaptation pour réduire les conséquences des dommages corporels dont elles ont été l'objet. Consciente qu'elle agit dans un contexte de monopole, la Société veut faire évoluer le régime d'assurance automobile en fonction des attentes de la clientèle assurée, des besoins de la clientèle accidentée, et de la capacité financière de la population québécoise.

En acceptant le mandat de promotion de la sécurité routière, la Société s'est vu attribuer rapidement un rôle de chef de file en cette matière, au Québec comme à l'extérieur. Elle s'est donc fixé l'objectif de diminuer le nombre de victimes de la route et la gravité de leurs blessures. Pour y arriver, elle privilégie, auprès de ses partenaires d'action et des citoyens du Québec, des moyens de persuasion qui vont de la sensibilisation à la sécurité routière, au resserrement du *Code de la sécurité routière*.

À cet égard, la Société représente le principal gestionnaire du *Code de la sécurité routière*. Elle exerce cette responsabilité en recommandant les ajustements à la loi qui s'avèrent nécessaires autant pour faciliter le respect et l'application de celle-ci, que pour atteindre l'objectif de sécurité routière.

Ainsi, depuis 1982, la Société gère l'accès au réseau routier par la délivrance du permis de conduire et du certificat d'immatriculation. Depuis 1991, elle contrôle, sur route et dans l'entreprise, le transport routier des personnes et des marchandises. Par ailleurs, la Société perçoit, au nom du Gouvernement, les revenus de l'État liés aux droits de l'immatriculation et aux droits du permis de conduire, ainsi que les contributions des automobilistes à des fins de financement de certains services de transport en commun.

Le succès des programmes de la Société est étroitement lié au rendement de son personnel, de ses fournisseurs de services et de ses partenaires. Il dépend aussi de l'adhésion de la population aux objectifs fixés et de la manière dont la Société agit pour les atteindre. Aussi, la Société s'est engagée dans une série d'actions visant à vérifier la satisfaction des attentes les plus importantes de la clientèle face à ce que la Société offre comme programmes, produits ou services. De ce projet, doit découler un plan d'engagement de la société envers sa clientèle.

Pour réaliser pleinement sa mission d'assurer et de protéger les personnes contre les risques liés à l'usage de la route, la Société, dans le respect des lois en vigueur, donne priorité aux valeurs suivantes : primauté du client, qualité du travail, intégrité et équité dans toutes ses actions, responsabilisation des employés, et mise à contribution de tous les intervenants.

Au sens du *Code civil du Québec*, la Société de l'assurance automobile du Québec est une personne morale de droit public, et elle jouit des droits et privilèges d'un mandataire du Gouvernement.

Elle est gérée par un conseil d'administration composé de onze membres, dont un président et un vice-président, tous nommés par le Gouvernement. Le président est aussi directeur général de l'organisme.

Depuis octobre 1980, le ministre des Transports est responsable des activités de la Société devant l'Assemblée nationale.

1. En vertu de l'article 19 de la *Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec*, la Société doit produire un rapport d'activité distinct en ce qui concerne son mandat du contrôle du transport routier. Ce dernier se trouve à la page 87 du présent document.

Le Conseil d'administration de la Société de l'assurance automobile du Québec a, au cours de la séance du 16 juin 1999 adopté le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec. Ce Code est entré en vigueur le 1er septembre 1999. Aucune déclaration relative aux situations susceptibles de placer un administrateur en situation de conflit d'intérêts n'a été soumise au président-directeur général au cours de l'année 1999. Aucun manquement à ce Code n'a été constaté au cours de la même période.

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

Préambule

La Société de l'assurance automobile du Québec est un organisme public administré par un conseil d'administration composé de onze membres nommés par le gouvernement. Le président du conseil d'administration est aussi directeur général ; dans la gestion de l'organisme, il est assisté par quatre vice-présidents aussi désignés par le gouvernement.

La Société de l'assurance automobile du Québec a notamment pour fonctions :

- d'appliquer le régime d'indemnisation prévu à la Loi sur l'assurance automobile, (L.R.Q., c. A-25) ;
- d'appliquer le Code de la sécurité routière, (L.R.Q., c. C-24.2), plus particulièrement ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences de même qu'aux normes de sécurité routière ;
- d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des marchandises sur route et en entreprise ;
- de promouvoir la sécurité routière.

La Loi sur le ministère du Conseil exécutif, (L.R.Q., c. M-30), prévoit que les administrateurs publics sont soumis à des normes d'éthique et de déontologie édictées par règlement du gouvernement.

A cet effet, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, (Décret no. 824-98 du 17 juin 1998), énonce des principes d'éthique et des règles déontologiques devant encadrer le code d'éthique et de déontologie dont les organismes publics doivent se doter.

Chapitre 1

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. A moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

   « organisme » : la Société de l'assurance automobile du Québec ou dans le cas visé par le paragraphe 4 de l'article 2, l'organisme ou l'entreprise dont le représentant de la Société est administrateur ou membre.

2. Le présent code s'applique aux personnes suivantes qu'il désigne comme « administrateurs » :

   1° les membres du conseil d'administration de la Société ;

   2° le président et directeur général ;

   3° les vice-présidents ;

   4° les personnes désignées par la Société, qu'elles soient employées par la Société ou non, fonctionnaires ou non, pour agir comme administrateurs ou membres d'organismes ou d'entreprises non soumis au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En procédant aux adaptations nécessaires, les dispositions du présent code s'appliquent à ces personnes à titre de représentants de la Société.

3. Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de l'organisme, de favoriser la transparence au sein de l'organisme et de responsabiliser les administrateurs.

4. Le présent code n'a pas pour objet de restreindre la portée des principes et des règles énoncés dans les différents règlements et lois, notamment la Loi sur la fonction publique, (L.R.Q., c. F-3.1.1), la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

   Au surplus, l'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter tous les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

Chapitre 2

PRINCIPES D'ÉTHIQUE

5. L'administrateur contribue, dans le cadre de ses fonctions, à la réalisation de la mission de l'organisme et à la bonne administration de ses biens.

6. L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions, respecter les obligations que la loi et les règlements lui imposent et poursuivre, dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés, l'intérêt de l'organisme.

   Il doit aussi agir avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

7. L'administrateur assure la promotion et la mise en œuvre des valeurs organisationnelles de l'organisme, notamment :
   - la primauté du client ;
   - la qualité du travail ;
   - l'intégrité et l'équité dans toutes ses actions ;
   - la responsabilisation des employés et employées ;
   - la mise à contribution de tous les intervenants.

Chapitre 3

RÈGLES DÉONTOLOGIQUES

La discrétion et la confidentialité

8. L'administrateur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

9. L'administrateur respecte le caractère confidentiel de l'information reçue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

10. L'administrateur ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant l'organisme.

11. L'administrateur ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant un autre organisme ou entreprise avec lequel il a des rapports directs importants.

12. Les obligations de discrétion et de confidentialité énoncées aux articles 8, 9, 10 et 11 n'ont cependant pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de consulter ce dernier ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle en vertu de la loi ou encore si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

13. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions demeure soumis aux règles énoncées aux articles 8, 9 et 10.

14. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant un autre organisme ou entreprise avec lequel il a eu des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

La loyauté et l'intégrité

15. Le président et directeur général de même que les vice-présidents exercent leurs fonctions de façon exclusive sauf si le gouvernement les nomme ou les désigne à d'autres fonctions.

    Sous réserve de l'autorisation du président et directeur général, les vice-présidents peuvent exercer des activités didactiques pour lesquelles ils peuvent être rémunérés de même que des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif. Le président et directeur général peut exercer ces mêmes activités et selon les mêmes conditions avec l'autorisation du secrétaire général du Conseil exécutif.

16. Le président et directeur général et les vice-présidents font preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

17. L'administrateur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

18. L'administrateur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

19. L'administrateur ne confond pas les biens de l'organisme avec ses biens personnels et il ne les utilise pas à son profit ou au profit de tiers.

20. L'administrateur n'utilise pas à son profit ou au profit de tiers l'information confidentielle obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Il demeure soumis à cette règle même lorsqu'il a cessé d'exercer ses fonctions.

    Cette obligation n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de consulter ce dernier ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

21. L'administrateur n'utilise pas son statut d'administrateur aux fins d'influencer une décision d'un fonctionnaire relativement à un dossier dont celui-ci assume la responsabilité.

22. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au sein de l'organisme.

23. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions, ne peut, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'organisme est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

    L'administrateur qui exerce des fonctions au sein de l'organisme ne peut, dans les circonstances et dans la période prévues au premier alinéa, traiter avec la personne qui a cessé d'y exercer ses fonctions.

L'impartialité

24. L'administrateur prend les décisions inhérentes à ses fonctions avec objectivité et indépendance. Il s'abstient d'agir en fonction de considérations étrangères aux valeurs organisationnelles de l'organisme, qu'elles soient de nature personnelle, familiale, sociale ou politique partisane.

25. L'administrateur évite de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

    Il déclare à l'organisme tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

    Sous réserve de l'obligation de confidentialité énoncée aux articles

26. Le président et directeur général de même que les vice-présidents ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

27. L'administrateur autre que ceux visés à l'article 26 qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme, doit, sous peine de révocation, déclarer par écrit cet intérêt au président et directeur général et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

28. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'administrateur n'est pas notamment en situation de conflit d'intérêts lorsqu'il participe à l'élaboration et à l'approbation des mesures d'application générale liées directement ou indirectement à la mission de l'organisme.

29. Dans les 60 jours de sa nomination et, par la suite, le 31 janvier de chaque année où il demeure en fonction, l'administrateur remet par écrit au président et directeur général une déclaration écrite.

    L'administrateur met à jour cette déclaration au plus tard 60 jours après la survenance d'un changement significatif.

Chapitre 4

MODALITÉS D'APPLICATION

30. Le président et directeur général voit à la promotion et au respect des principes d'éthique et des règles déontologiques devant inspirer les actions des administrateurs.

    Il assure le traitement des déclarations de conflits d'intérêts et garde confidentielles les informations ainsi obtenues. A la demande des administrateurs, il fournit à ces derniers des avis relativement à ces déclarations ou à toute autre question de nature déontologique.

31. Le présent code est accessible au public. De plus, il fait l'objet d'une publication dans le rapport annuel de l'organisme.

32. Le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif est l'autorité compétente pour mettre en œuvre le processus disciplinaire prévu au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et imposer, le cas échéant, les sanctions appropriées lorsque les dérogations à l'éthique ou à la déontologie concernent le président et directeur général, les membres du conseil d'administration et les vice-présidents.

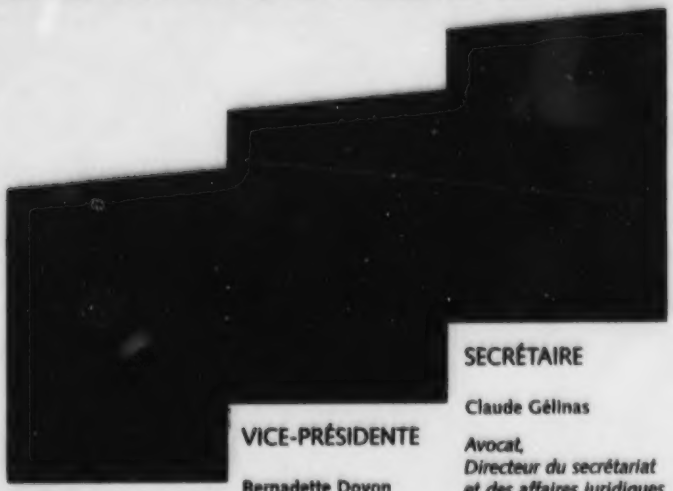
    Lorsque de telles dérogations concernent les personnes visées au paragraphe 4° de l'article 2, le président et directeur général est l'autorité compétente pour recevoir les plaintes et en assurer le traitement conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et imposer, s'il y a lieu, les sanctions prévues.

33. L'administrateur en fonction le 1er septembre 1999 doit transmettre au président et directeur général au plus tard le 1er novembre 1999 la déclaration visée à l'article 29 relative aux situations susceptibles de le placer en situation de conflit d'intérêts.

34. Le présent code entre en vigueur le 1er septembre 1999.

le Conseil

Le Conseil d'administration



PRÉSIDENT

Jean-Yves Gagnon

Président-directeur général

Société de l'assurance automobile du Québec

VICE-PRÉSIDENTE

Bernadette Doyon

Avocate

Martel, Brassard, Doyon, Provencher de Sherbrooke

SECRÉTAIRE

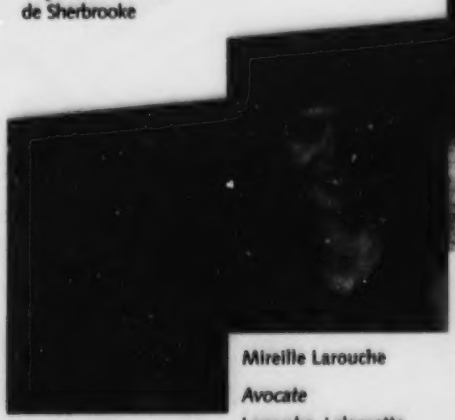
Claude Gélinas

Avocat,
Directeur du secrétariat et des affaires juridiques

Société de l'assurance automobile du Québec

Jean Nuyts de Martel

Retraité



Rollande Plamondon

Présidente

Voyages Plamondon inc. d'Amos

Mireille Larouche

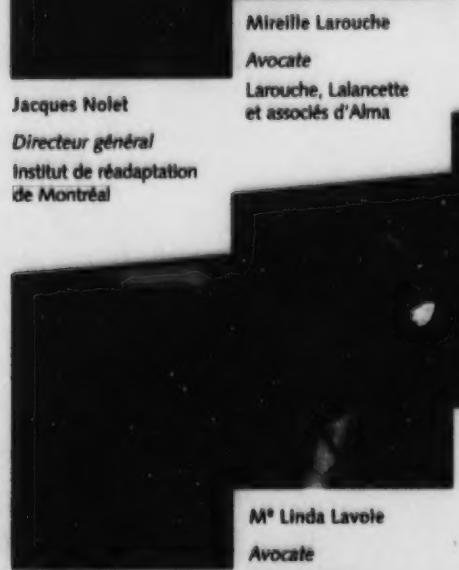
Avocate

Larouche, Lalancette et associés d'Alma

Jacques Nolet

Directeur général

Institut de réadaptation de Montréal



Jean-François Nadeau

Président

Transport Nadeau Sainte-Mélanie

Marthe Lacroix

Vice-présidente actuariat

La Capitale

Me Linda Lavoie

Avocate

Cain, Lamarre, Casgrain, Wells

Francis Lévesque

Médecin

Tourelle

le Comité

Le Comité de direction

Jean-Yves Gagnon

Président-directeur général

Martin Breton

Adjoint au président-directeur général

Directeur de la planification et de la statistique

Louise Guimond

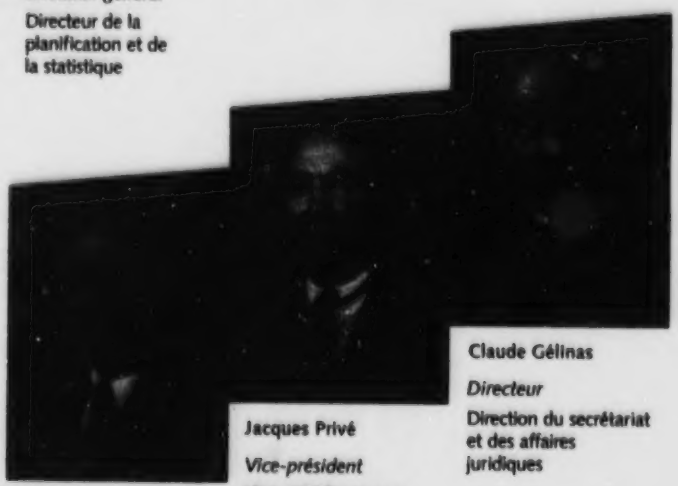
Vice-présidente

Vice-présidence à la sécurité routière

Julien Lemieux

Vice-président

Vice-présidence à l'administration et aux finances



Alain Marcoux

Vice-président

Vice-présidence aux opérations régionales*

Jacques Privé

Vice-président

Vice-présidence aux services aux accidentés

Claude Gélinas

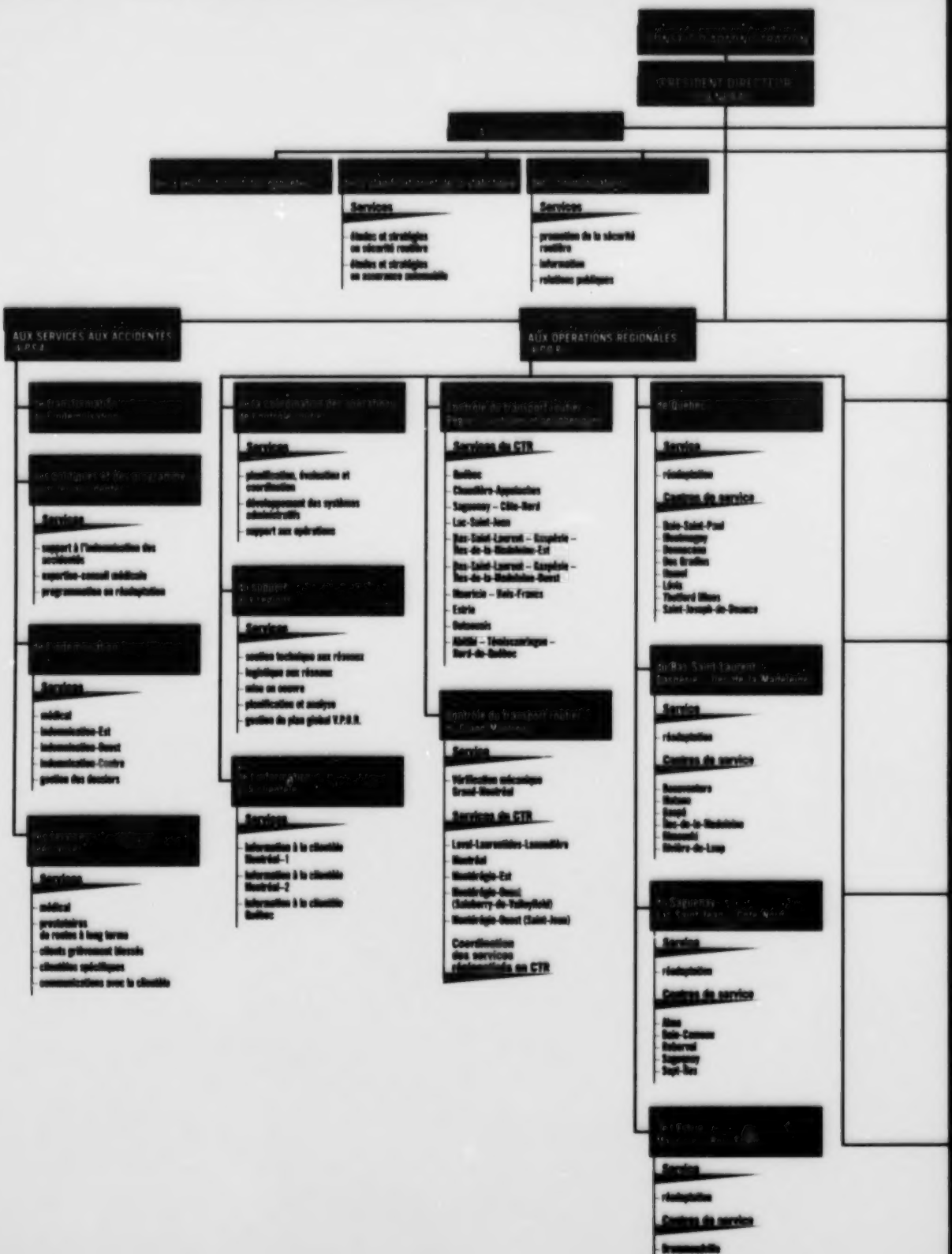
Directeur

Direction du secrétariat et des affaires juridiques

* Il s'agit de la composition du Comité au 31 décembre 1999. M. Alain Marcoux exerce ses fonctions depuis le 8 novembre 1999, remplaçant M. Raymond Boisvert qui a quitté la Société.

l'organigramme

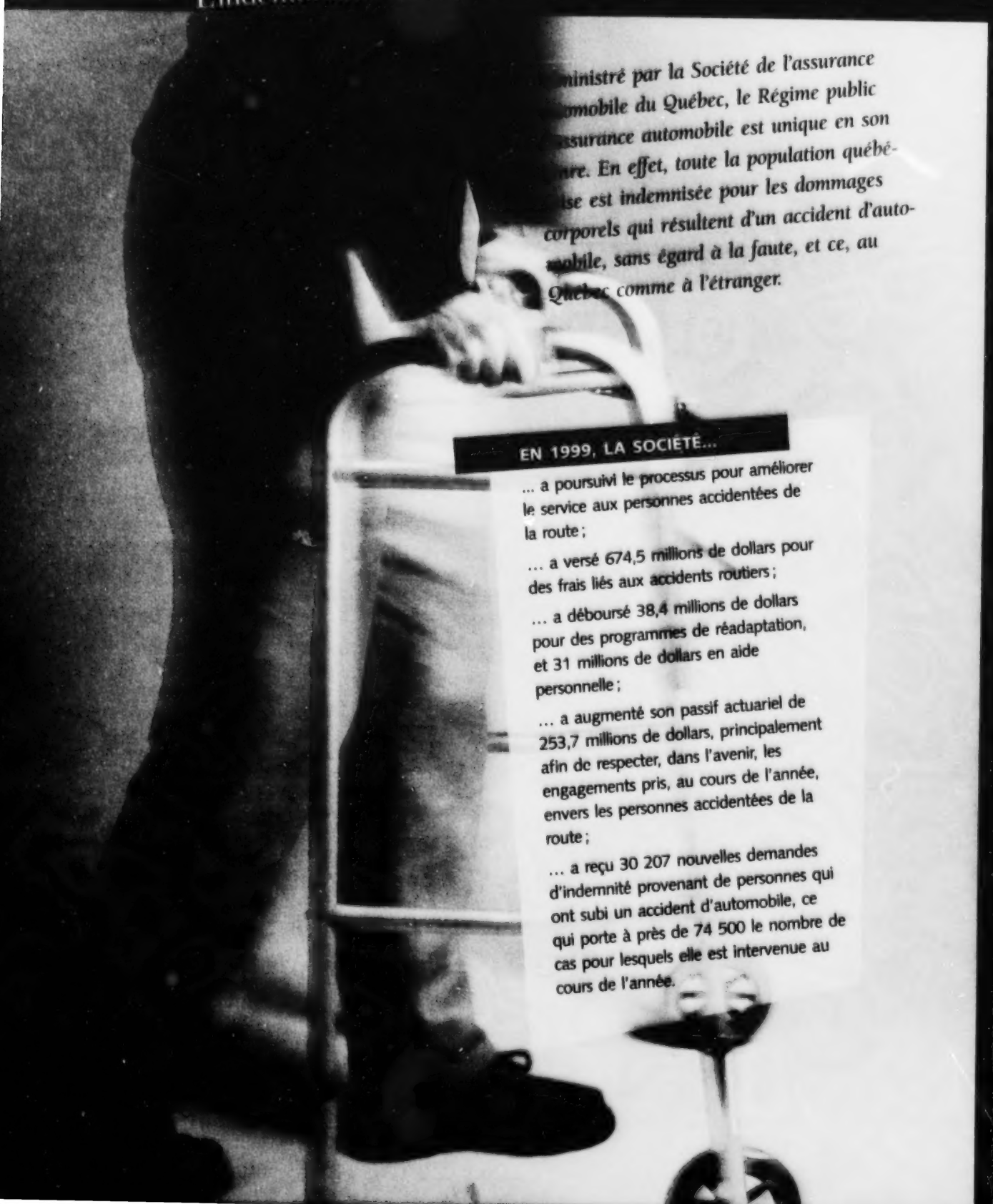
L'organigramme



Service
Affaires juridiques
- Soutien et support
A LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE
A L'ADMINISTRATION ET AUX
Service
- réadaptation
Centres de service
- Longueuil
- Granby
- Saint-Hyacinthe
- Saint-Jean-sur-Richelieu
- Sorel
- Salaberry-de-Valleyfield
Services
- politiques et programmes-propriétaires et exploitants de véhicules lourds
- politiques et programmes-usagers de la route
- sécurité et ingénierie des véhicules
Services
- essais et évolution des systèmes
- soutien aux corps policiers
- évaluation médicale
- gestion des sanctions des conducteurs
Services
- gestion administrative et technique
- traitement des données
- entreprises
- particuliers
- gestion et diffusion de l'information
- commerçants et recycleurs
- Interdata et commerce électronique
Services
- gestion financière
- gestion budgétaire
Services
- services auxiliaires
- approvisionnement
- gestion immobilière
Service
- coordination administrative
Services
- relation et communication avec la clientèle
- soutien et pilotage des outils communs
- applications génériques, administratives et communes
- applications de la sécurité routière
- applications du régime d'assurance et du contrôle routier
- gestion et accès des données
Services
- gestion de l'environnement des technologies
- gestion de l'environnement de l'exploitation
- support et installation des équipements et logiciels
Services
- développement des applications-clients
- développement des applications du CTR
- développement des infrastructures technologiques
Service
- réadaptation
Centres de service
- Rouyn-Noranda
- Val-d'Or
- Amos
- La Sarre
- Témiscamingue
Service
- réadaptation
Centres de service
- Baie-Comeau
- Sept-Îles
- Port-Cartier
- Gaspé
- Matane
- Rimouski
- Rivière-du-Loup
- Trois-Pistoles
Service
- réadaptation
Centres de service
- Québec
- Beauport
- Charlesbourg
- Lévis
- Thetford Mines
- Saint-Georges
- Montmagny
Service
- réadaptation
Centres de service
- Trois-Rivières
- Shawinigan
- Drummondville
- Victoriaville
- Joliette
- Repentigny
- Terrebonne
Service
- réadaptation
Centres de service
- Laval
- Saint-Jérôme
- Mont-Laurier
- Saint-Eustache
Service
- réadaptation
Centres de service
- Montréal
- Côte-des-Neiges
- Côte-Nord
- Métropolitain
- Parthenais
- Rosemont
- Saint-Jacques
- Saint-Laurent
- Verdun
- Ville-Marie
Services
- réadaptation
- évaluation pratique
- évaluation théorique
Centres de service
- Anjou
- Dorval
- Mont-Bourassa
- Notre-Dame-de-Grâce

l'indemnisation

L'indemnisation des personnes accidentées de la route



...inistré par la Société de l'assurance ...omobile du Québec, le Régime public ...ssurance automobile est unique en son ...re. En effet, toute la population québé- ...se est indemnisée pour les dommages corporels qui résultent d'un accident d'auto- ...obile, sans égard à la faute, et ce, au Québec comme à l'étranger.

EN 1999, LA SOCIÉTÉ...

... a poursuivi le processus pour améliorer le service aux personnes accidentées de la route ;

... a versé 674,5 millions de dollars pour des frais liés aux accidents routiers ;

... a déboursé 38,4 millions de dollars pour des programmes de réadaptation, et 31 millions de dollars en aide personnelle ;

... a augmenté son passif actuariel de 253,7 millions de dollars, principalement afin de respecter, dans l'avenir, les engagements pris, au cours de l'année, envers les personnes accidentées de la route ;

... a reçu 30 207 nouvelles demandes d'indemnité provenant de personnes qui ont subi un accident d'automobile, ce qui porte à près de 74 500 le nombre de cas pour lesquels elle est intervenue au cours de l'année.

Indemnités fixées en 1999

Indemnité de remplacement du revenu	90 % DU REVENU NET (MAXIMUM 50 500 $)
Indemnité forfaitaire aux étudiants, afin de compenser le retard dans la poursuite de leurs études :	
• par année scolaire ratée au primaire	3 683 $
• par année scolaire ratée au secondaire	6 754 $
• par trimestre raté à l'enseignement post-secondaire, pour un maximum de 13 510 $ par année	6 754 $
Indemnité forfaitaire pour les séquelles permanentes	613 $ (minimum)
	138 445 $ (maximum)
Indemnité pour frais de garde (rente régulière)	306 $ / sem. (minimum)
	418 $ / sem. (maximum)
Remboursement de frais de garde (frais engagés)	94 $ / sem. (minimum)
	184 $ / sem. (maximum)
Frais de main-d'œuvre (entreprise familiale)	613 $ / sem. (maximum)
Indemnité forfaitaire de décès :	
• au conjoint survivant	49 121 $ (minimum)
	252 500 $ (maximum)
• aux personnes à charge	23 331 $ (minimum par personne)
	42 981 $ (maximum par personne)
• à une personne à charge invalide (montant additionnel)	20 262 $
• pour une personne décédée, sans conjoint ni personne à charge. Cette indemnité est versée, à part égale, au père et à la mère de la victime d'âge mineur, ou à la succession, si la victime a atteint l'âge de la majorité	18 420 $
Frais funéraires	3 683 $

N. B. : Les données du tableau ne sont pas exhaustives ; d'autres frais peuvent être remboursés.

LE RÉGIME PUBLIC D'ASSURANCE AUTOMOBILE

Le régime public d'assurance automobile couvre, sans exception, les 7,3 millions de personnes qui résident au Québec, pour les dommages corporels résultant d'un accident d'automobile, n'importe où dans le monde, et ce, sans égard à la faute.

Le régime s'applique également aux personnes qui résident à l'extérieur du Québec et circulent sur les routes de la province dans une voiture immatriculée au Québec. Lorsque la voiture n'est pas immatriculée au Québec, ces personnes sont indemnisées en proportion inverse de leur responsabilité, sauf lorsqu'une entente existe entre la Société et la juridiction du lieu de résidence de ces personnes. Afin que leurs résidants bénéficient des mêmes avantages que ceux dont jouissent les résidants du Québec, l'Ontario, l'Alberta et le Manitoba ont conclu de telles ententes avec la Société.

Le premier objectif du régime consiste à compenser, par des indemnités, la perte économique réelle occasionnée par un accident d'automobile, jusqu'à concurrence du maximum prévu par la *Loi sur l'assurance automobile*. En outre, le régime vise à faciliter la réinsertion sociale, scolaire ou professionnelle des victimes d'accident de la route. L'utilisation de mesures de soutien appropriées et, si cela est nécessaire, de programmes d'aide financière, y est prévue également.

LES MODIFICATIONS LÉGISLATIVES

Le 18 juin 1999, l'Assemblée nationale a adopté la *Loi modifiant la Loi sur l'assurance automobile et d'autres dispositions législatives* (L.R.Q., chapitre 22). Essentiellement, cette loi corrigera des situations de sous-compensation pour améliorer le sort des personnes accidentées de la route au Québec.

Parmi les principaux changements législatifs qui s'appliquent aux accidents ou, le cas échéant, aux décès qui surviennent à compter du 1er janvier 2000, mentionnons les suivants :

- l'indemnité forfaitaire maximale accordée pour un préjudice non pécuniaire est passée de 138 445 $ à 175 000 $, et les souffrances et autres inconvénients temporaires pourront désormais faire l'objet d'une indemnisation ;
- dorénavant, le conjoint d'une victime décédée recevra une indemnité correspondant davantage à la perte économique réelle subie ;
- l'indemnité de décès pour une victime qui décède sans personne à charge est passée de 18 420 $ à 40 000 $;
- pour mieux refléter la perte économique des victimes, les conditions d'admissibilité relatives à l'indemnité pour frais de garde sont élargies ;
- toujours pour mieux refléter la perte économique réelle des victimes, des ajustements sont apportés à certaines dispositions législatives, et ce, particulièrement pour l'indemnité de décès versée au conjoint de certaines victimes.

Par rapport à la situation qui avait cours avant le 1er janvier 2000, les Québécois et les Québécoises jouissent d'une bonification annuelle du régime d'assurance automobile de l'ordre de 17 millions de dollars.

LE NOUVEAU BARÈME D'INDEMNISATION DU PRÉJUDICE NON PÉCUNIAIRE

Ayant pour objectif l'amélioration constante de son régime d'assurance, la Société de l'assurance automobile du Québec a entrepris une réflexion visant à actualiser son barème d'indemnisation du préjudice non pécuniaire eu égard à l'évolution des concepts dans ce domaine, tout en respectant le contexte légal qui lui est particulier.

Dans la poursuite de cet objectif d'écriture d'un barème logique, cohérent et transparent, la Société devait, au préalable, en élaborer le cadre conceptuel. Une analyse des différentes approches dans l'évaluation et l'indemnisation du dommage corporel par divers systèmes de droit a été faite et une étude comparative de quelques barèmes, utilisés actuellement au Québec, aux États-Unis et en France, a été entreprise. Une consultation fut également tenue auprès d'un groupe d'experts réunissant, entre autres, des représentants des principales associations et fédérations médicales du Québec engagées dans le secteur de la traumatologie.

À la lumière des lignes directrices qui ont été dégagées de cet exercice, une refonte du barème a été entreprise. La nouvelle philosophie de l'indemnisation est totalement différente. Pour désigner la perte de qualité de vie résultant des blessures subies lors d'un accident d'automobile, l'appellation « préjudice non pécuniaire » a été retenue. Ce préjudice se définit comme l'ensemble des désagréments subis, y compris, notamment, la perte de jouissance de la vie, les douleurs, la souffrance psychique et les difficultés à exercer certaines activités de la vie quotidienne.

Alors qu'auparavant, le droit à une indemnité pour préjudice non pécuniaire n'existait que si persistaient des séquelles permanentes, l'introduction d'une nouvelle méthode d'évaluation, basée sur la gravité des blessures, permet, à partir de maintenant, d'apprécier le préjudice et d'attribuer une indemnité aux personnes évoluant vers la guérison et pour lesquelles le préjudice non pécuniaire n'aura été que temporaire.

Par ailleurs, pour les personnes chez qui, lors de la stabilisation des blessures, des séquelles permanentes d'ordre fonctionnel ou esthétique subsistent, un nouveau répertoire des atteintes permanentes permettra d'estimer l'importance du préjudice et de déterminer le montant de l'indemnité pour préjudice non pécuniaire.

Les travaux sur la révision du barème entrent dans l'étape finale. Le nouveau barème doit être adopté à l'automne 2000 et il sera rétroactif au 1er janvier 2000.

LE PLAN DE TRANSFORMATION DE L'INDEMNISATION, DE 1999 À 2002

En 1999, la Société a poursuivi le développement du plan de transformation de l'indemnisation. Celui-ci a été accepté en 1998 à la suite du mémoire qui portait sur la vision de l'indemnisation en 2002. Le principe directeur de ce plan est de « s'assurer que la personne accidentée subira le moins d'inconvénients possibles sur les plans physique, socio-économique et administratif dans les limites du régime ».

Les correctifs qu'apportent les projets du plan de l'indemnisation touchent les aspects suivants : produits et services, organisation et méthode, technologies de l'information. Ils visent à mettre en œuvre les principes suivants :

- prise en charge de la personne accidentée le plus tôt possible après le fait accidentel ;
- gestion proactive du dossier de la personne accidentée ;
- personnalisation du traitement des dossiers ;
- facilité d'accès à la Société pour la personne accidentée ;
- prise de décision encadrée par une gestion du risque mieux balisée.

Pour accomplir avec succès l'étape cruciale de réalisation des projets, la structure d'exécution du plan repose sur le concept de gestion par projet, le plan de transformation de l'indemnisation devenant un projet global à réaliser.

L'année 1999 aura été marquée par la mise en place des équipes de travail. Parallèlement, l'équipe d'architecture du plan complète la programmation de la vision d'ensemble de l'indemnisation en misant sur les relations avec les partenaires du réseau de la santé, sur l'utilisation d'outils plus conviviaux pour les agents, sur les facilités offertes par l'extranet, etc. Cette vision raffinée intègre l'ensemble des besoins d'affaires de la Vice-présidence aux services aux accidentés (VPSA).

De plus, les éléments essentiels à la gestion du changement, c'est-à-dire le plan de communication et le plan de formation, ont été conçus et mis en place. Le rôle des nouveaux acteurs, soit les chefs de service, les spécialistes de contenu, les archivistes médicaux, a été défini et le processus de dotation est en voie d'être achevé.

LE COÛT DU RÉGIME

Au cours de l'exercice financier de 1999, la Société a versé 536,5 millions de dollars en indemnités aux personnes victimes d'accidents d'automobile, 88,7 millions de dollars au gouvernement pour rembourser la facturation du coût des services de santé consécutifs aux accidents routiers, 45,5 millions de dollars à titre de contribution au coût du transport par ambulance, 3,8 millions de dollars pour le financement du Tribunal administratif du Québec (TAQ), pour un total de 674,5 millions de dollars de frais liés aux accidents de la route. Cela signifie que, depuis l'entrée en vigueur du régime le 1er mars 1978, 7,89 milliards de dollars ont été versés en indemnités pour le traitement des dossiers de 602 743 personnes[1]. Cette somme comprend le coût des services de santé pour les personnes accidentées, de même que le coût du remboursement des frais médicaux et paramédicaux occasionnés par le transport de ces personnes.

1. Ce total tient compte des personnes accidentées de la route seulement. Il n'inclut pas les personnes morales, c'est-à-dire les fournisseurs de services comme les cliniques de physiothérapie.

Dépenses d'indemnisation et participation au coût des services de santé

Accidents des années antérieures et de l'année courante

	en milliers de $	
INDEMNISATION	**1999**	1998
Indemnités de remplacement du revenu	**215 913**	208 048
Indemnités de décès	**82 573**	83 093
Forfaitaires pour séquelles	**103 329**	109 682
Réadaptation	**38 365**	36 683
Aide personnelle	**31 041**	28 458
Frais médicaux et paramédicaux	**29 751**	27 297
Déplacements et séjours	**17 550**	17 270
Information médicale	**9 386**	7 958
Autres frais (indemnisation)	**6 236**	6 044
Autres frais (fonds 1961 et 1978)	**2 440**	2 663
Total partiel	**536 594**	**527 196**
PARTICIPATION AU FINANCEMENT		
Coût des services de santé	**88 654**	88 654
Tribunal administratif du Québec	**3 775**	2 937
Organismes responsables du transport par ambulance	**45 537**	45 032
Total partiel	**137 966**	**136 623**
TOTAL GLOBAL	**674 560**	**663 819**

NOTE 1
Au 31 décembre 1999, le total des indemnités et des contributions aux services de santé, versées depuis 1978, s'élevait à 7,89 milliards de dollars.

NOTE 2
En 1999, les indemnités versées directement aux victimes ou à leurs fournisseurs se répartissent ainsi : 74,4 p. 100 des indemnités visent les personnes qui ont subi un accident entre 1978 et 1998, et 25,6 p. 100 des indemnités visent celles qui ont subi un accident dans l'année courante.

La Société a augmenté son passif actuariel de 253,7 millions de dollars, principalement dans le but de pouvoir respecter, plus tard, ses engagements envers les personnes qui ont subi un accident de la route au cours de 1999.

Le coût moyen des indemnités

D'une année à l'autre, la moyenne hebdomadaire des rentes payables augmente. La hausse du revenu moyen de la population au travail, la revalorisation du revenu maximal assurable et l'indexation annuelle des rentes actives, sont les principales raisons pour expliquer cet accroissement. En 1999, le taux d'indexation correspondait à 0,9 p. 100.

Quant au coût moyen des indemnités de décès, il se situe à 56 068 $ par personne décédée, tandis que celui des rentes de remplacement du revenu est de 22 170 $. Il est utile de préciser qu'il s'agit là de moyennes.

LE TRAITEMENT DES DEMANDES D'INDEMNITÉ

À la suite d'un accident de la route, la personne accidentée, ou celle qui la représente, communique avec la Société pour obtenir un formulaire de demande d'indemnité. Afin d'aider les personnes accidentées à remplir le formulaire, la Société leur offre un soutien technique. En 1999, 1 062 personnes ont fait appel à ce service.

Une fois remplie, la demande d'indemnité est dirigée vers un agent d'indemnisation dont la responsabilité consiste à établir l'admissibilité de la personne accidentée et à déterminer les indemnités auxquelles elle a droit. En 1999, 30 207 demandes d'indemnité ont été reçues, ce qui porte à 680 877[2] leur nombre total depuis 1978. Pour le premier paiement d'une indemnité de remplacement de revenu, le délai moyen a été de 22,3 jours, à compter du moment où la demande a été reçue, et ce, en ce qui concerne les personnes accidentées qui travaillaient à temps plein ou à temps partiel, au moment de l'accident.

La prise en charge rapide des personnes accidentées

Le programme de « prise en charge rapide » existe depuis 1998. Il permet à la personne accidentée, ou à celle qui la représente si besoin est, de procéder, par l'utilisation de l'informatique, à l'ouverture de son dossier d'indemnisation par l'intermédiaire d'une infirmière de l'hôpital vers lequel cette personne accidentée est dirigée. Les renseignements ainsi recueillis sont ensuite transmis, par voie électronique, à la Société. Sur réception des données, un agent d'indemnisation de la Société est immédiatement chargé de prendre sous sa responsabilité le cas de la personne accidentée, afin de cerner rapidement la situation de celle-ci sur le plan médical et financier.

En 1999, six hôpitaux ont offert le service de prise en charge rapide et plus de 1 000 personnes en ont bénéficié. En faisant passer de 31 à 6 jours le délai entre l'accident et la réception de la demande d'indemnité à la SAAQ, cette manière de procéder a permis de réduire l'attente de 80 p. 100. Par conséquent, la personne accidentée reçoit plus rapidement le remboursement auquel elle a droit. Le délai entre l'accident et le premier paiement de l'indemnité de remplacement de revenu est passé à 22 jours, alors qu'il était de 54 jours auparavant, ce qui représente une diminution de 58 p. 100 du temps d'attente. Finalement, le délai entre l'accident et la référence en réadaptation est passé à 40 jours, alors qu'il était de 95 jours auparavant, ce qui donne une diminution de 58 p. 100 également.

Avec des résultats aussi concluants, la Société vise maintenant à généraliser ce service pour le rendre accessible à la majorité des victimes hospitalisées. Pour ce faire, elle a approché, en décembre 1999, dix-huit nouveaux hôpitaux dans le but d'y mettre en place, au cours de l'année 2000, le service de prise en charge rapide. Si l'ensemble de ces hôpitaux adhère au programme, il sera possible de rejoindre 75 p. 100 des victimes hospitalisées au Québec à la suite d'un accident d'automobile.

2. Ce total tient compte du nombre total de demandes d'indemnité reçues à la Société qu'il y ait eu ou non un montant payé au dossier de l'accidenté.

Le personnel d'indemnisation

Environ 145 agents d'indemnisation et près de 25 préposés aux renseignements travaillent directement auprès des personnes accidentées.

En 1999, les préposés aux renseignements ont répondu à plus de 313 280 appels. Si la personne préposée aux renseignements ne peut répondre entièrement aux questions demandées, elle en informe l'agent d'indemnisation qui devra retourner l'appel dans les 48 heures afin de donner l'information attendue. En 1999, les agents d'indemnisation ont été en mesure de respecter cette exigence à l'égard du service à la clientèle, dans 96,4 p. 100 des cas.

Le service téléphonique automatisé

Afin de servir avec plus d'efficacité les personnes accidentées, la Société a mis sur pied deux services téléphoniques automatisés.

Le premier permet aux personnes accidentées d'obtenir la date des trois derniers chèques que la Société a émis à leur intention, et de prendre connaissance des quinze derniers documents reçus dans leur dossier. Le second service permet aux cliniques de physiothérapie d'obtenir, de la même façon, l'état des demandes de remboursement de frais de physiothérapie de leurs clients, victimes d'un accident d'automobile. En 1999, ces deux services ont répondu à près de 36 p. 100 des appels reçus.

Le système d'aide à la décision

Depuis septembre 1998, il existe à la Société un système informatique d'aide à la décision (SADI). Cette base documentaire permet d'avoir de l'information dans des domaines tels que les blessures, les avis médicaux, les frais et les actes dentaires, la liste de médicaments, les critères d'envoi à la réadaptation, le manuel des frais et le lexique des termes médicaux, ainsi que des planches anatomiques.

Mis à la disposition des agents d'indemnisation et des médecins-conseils, initialement, le SADI est, depuis décembre 1999, accessible à tout le personnel de la Société.

En février 1999, un comité d'évolution a également été mis sur pied. Il est chargé d'analyser les améliorations à y apporter. De plus, en mai 1999, ce comité a fait un sondage auprès des utilisateurs du SADI, avec la collaboration des gestionnaires. Ce sondage a permis de déterminer les besoins de formation, de préciser le pourcentage d'utilisation de l'outil et de repérer les pistes d'amélioration pour faciliter l'utilisation du SADI.

L'intranet

Depuis janvier 1999, le personnel de la Vice-présidence aux services aux accidentés a un nouvel outil à sa disposition. Il s'agit de l'intranet de la VPSA. Cet outil contient des renseignements d'ordre opérationnel permettant aux personnes qui en font usage de trouver, plus rapidement, une information à propos des sujets suivants :

- **communications** : arbres de décision à propos des communications externes générales, des communications sur les séquelles, des communications entre la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) et la SAAQ, ainsi qu'au sujet des formulaires à annexer aux communications ;
- **normes** : manuel d'indemnisation des dommages corporels ;
- **partenaires d'affaires** : fournisseurs, tels que centres hospitaliers, CLSC, etc., et médecins experts ;
- **procédure** : extraits de certaines professions tirées de Repères et correspondant au profil de personnes possédant peu d'expérience de travail ou peu de scolarité, ou les deux à la fois ;
- **tableaux et grilles** : facteur de revalorisation composé, montants d'indemnités ;
- **traitements informatiques** : description des traitements informatiques à la disposition des agents d'indemnisation.

La liste des employés des services d'indemnisation des directions de l'indemnisation et des services spécialisés, et la liste des personnes-ressources pour les opérations de l'indemnisation, sont aussi disponibles à l'intranet de la VPSA.

Le comité des utilisateurs de l'intranet de la VPSA analyse les améliorations à y apporter. Cette année, 60 demandes de modification ont été retenues et 23 retouches sont terminées.

Depuis juin 1999, l'intranet possède un outil de recherche très performant ; pour tenir compte de toute évolution de l'information, il est mis à jour régulièrement.

Le contrôle de la qualité des activités

Le contrôle de la qualité des actes administratifs posés au cours du processus d'indemnisation s'inscrit dans les activités courantes. Le fait que les décisions rendues dans les dossiers sont vérifiées assure le traitement équitable des demandes d'indemnité et leur conformité à la *Loi sur l'assurance automobile*. Cette activité de vérification permet aussi de détecter rapidement les corrections à apporter. Au besoin, des plans d'amélioration de la qualité peuvent être préparés et des programmes de formation à la tâche, mis en place.

Le soutien sur le plan médical

L'établissement du lien de causalité entre les blessures et l'accident d'automobile, l'évaluation de la capacité, ou de l'incapacité, de la personne accidentée à effectuer ses activités habituelles, scolaires ou professionnelles, l'évaluation de l'importance du préjudice non pécuniaire résultant de la persistance de séquelles, représentent trois champs d'activité dont la complexité exige de recourir fréquemment à l'expertise médicale. Les médecins appelés à fournir cette expertise se répartissent en trois catégories.

Les *médecins traitants*. Ils jouent un rôle de premier plan dans l'obtention de l'information médicale permettant de comprendre et de suivre l'évolution de l'état de santé des personnes accidentées. Chaque année, les médecins traitants et les hôpitaux font parvenir à la Société plus de 250 000 documents d'information sous la forme de rapports médicaux et de dossiers hospitaliers.

État de la situation lié aux activités courantes

	1999	1998
Demandes d'aide pour remplir une demande d'indemnité	**1 062**	1 182
Demandes d'indemnité reçues	**30 207**	28 367
Dossiers traités (anciens et nouveaux)	**74 452**	72 694
Pièces de courrier traitées	**785 581**	744 578
Appels téléphoniques auxquels on a répondu	**313 286**	301 672[a]
Chèques émis	**705 257**	660 194
Lettres de décision expédiées	**291 541**	287 559
Délai d'émission du premier chèque d'indemnité de remplacement du revenu[b]	**22,3 jours**	25,8 jours
Avis médicaux donnés par les médecins de la Société	**31 327**	28 029
Expertises médicales fournies par des spécialistes externes	**13 914**	13 180

a. Ne tient pas compte des appels qui ont reçu une réponse à partir du service de réponse vocale interactive.

b. Le calcul du délai d'émission du premier chèque de l'indemnité de remplacement du revenu a été modifié pour tenir compte des travailleurs à temps plein et à temps partiel seulement. En calculant de cette façon, nous obtenons une valeur plus juste du délai d'émission du premier chèque. En effet, dans le calcul, nous ne considérons plus les personnes accidentées qui, lors de l'accident, ne travaillaient pas. Comme il est prévu dans la Loi que ces personnes accidentées reçoivent un premier chèque d'indemnité de remplacement du revenu uniquement après six mois de la date anniversaire de leur accident, on comprendra qu'il est préférable de ne pas inclure ce type de personnes accidentées dans le calcul du délai. Le délai ainsi calculé devient plus réaliste.

Les *médecins évaluateurs*. En tant qu'omnipraticiens et spécialistes, ils travaillent à la Société et apportent un soutien médical aux agents pour les aider à prendre leur décision. Ainsi, en 1999, c'est plus de 31 300 opinions médicales et médico-légales qui ont été données aux agents d'indemnisation. Pour ce faire, les médecins évaluateurs étudient la documentation à leur disposition ; de plus, ils se tiennent régulièrement en contact avec le médecin traitant ou l'expert, afin de préciser l'information de nature médicale.

Les *médecins spécialistes et autres professionnels de la santé*. Ils sont répartis sur l'ensemble du territoire québécois. Lorsque la situation l'exige, plus de 300 d'entre eux peuvent être sollicités par la Société à titre d'experts indépendants. Ainsi, au cours de l'année 1999, environ 13 900 expertises médico-légales indépendantes ont été faites à la demande de la Société.

La révision

Une personne accidentée qui est en désaccord avec une décision rendue, en première instance, en matière d'indemnisation, peut en demander la révision. Pour ce faire, elle dispose d'un délai de 60 jours. La demande est alors analysée par un réviseur, une décision est rendue, puis elle est signifiée au réclamant, après quoi elle devient exécutoire. Depuis avril 1998, dans la mesure où la Société le juge opportun et si le réclamant le demande expressément, celui-ci peut être entendu par un réviseur à l'intérieur d'une rencontre à cette fin.

Au cours de l'année 1999, la Société a travaillé surtout à poursuivre l'amélioration de son service à la clientèle en concentrant ses ressources sur un objectif particulier, soit diminuer le nombre des dossiers en attente et réduire les délais. Ainsi, deux projets sont en cours. L'un vise à mieux répartir les dossiers entre les agents, et l'autre, à accélérer le traitement des dossiers en inventaire en ajoutant une autre équipe d'agents de révision. Déjà, ces actions donnent des résultats positifs. En effet, le nombre de décisions rendues au cours de 1999 a été de 10 606, soit une hausse de 11 p. 100 par rapport à l'année 1998.

Durant l'année 1999, la Société a reçu 10 726 demandes de révision. Ce nombre représente environ 3 p. 100 des décisions rendues en première instance. Peu importe que ce soit avec ou sans rencontre, le délai moyen pour traiter un dossier est de 3,61 mois, ce qui représente une diminution de 33 p. 100 si l'on compare avec le nombre de mois que cela prenait en 1998. Une constatation s'impose également en ce qui concerne la stabilité du pourcentage des décisions modifiées par la révision ; pour l'ensemble de l'année 1999, il est inférieur à 18 p. 100.

Si la nouvelle décision rendue ne la satisfait pas, la personne accidentée peut la contester devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ). Pour y parvenir, elle dispose d'un délai de 60 jours, après la notification de la nouvelle décision.

Les accidents hors du Québec

La *Loi sur l'assurance automobile* assure la population québécoise pour les blessures corporelles subies dans un accident de la route partout dans le monde, que la personne soit responsable ou non de l'accident. Pour informer les voyageurs au sujet des précautions à prendre avant leur départ, la Société met à leur disposition une brochure intitulée *Partir en toute assurance*.

En 1999, la Société a ouvert plus de 1 100 dossiers pour des résidents québécois impliqués dans un accident qui a eu lieu hors du Québec. Lorsque la clientèle accidentée se trouve dans une situation complexe ou lorsqu'une longue hospitalisation est prévisible, la Société examine la situation, puis elle fait en sorte que cette clientèle reçoive toute l'assistance nécessaire. D'ailleurs, il existe un numéro de téléphone sans frais au Canada comme aux États-Unis, afin que les Québécois et Québécoises victimes d'un accident à l'étranger obtiennent l'information nécessaire et l'aide utile. Du personnel a été affecté à cette clientèle précise. Ainsi, les dossiers peuvent être traités plus rapidement, au grand bénéfice des personnes accidentées.

Parmi les différentes mesures adoptées, une entente avec la compagnie d'assurance Croix Bleue permet, d'une part, de faire des économies substantielles sur les frais d'hospitalisation des victimes d'un accident de la route survenu aux États-Unis et, d'autre part, de rapatrier les Québécois et Québécoises blessés grièvement. La Société accepte également de rembourser les frais engagés par les autres compagnies d'assurance pour le rapatriement, dans la mesure où les quatre conditions suivantes sont respectées :

- lorsqu'il s'agit d'une personne qui réside au Québec ;
- lorsqu'il s'agit d'un accident d'automobile admissible selon la *Loi sur l'assurance automobile* ;
- lorsqu'il s'agit de blessures qui vont nécessiter une longue hospitalisation ou qui placent la personne accidentée dans une situation complexe ;
- lorsque l'état de santé de la personne accidentée permet également qu'elle puisse être rapatriée.

Ainsi, en 1999, des économies de l'ordre de 200 000 $ ont été obtenues grâce à cette entente. De même, la Société a assuré le retour au Québec de 35 personnes accidentées. De ce nombre, 20 provenaient des États-Unis et des Caraïbes, 5, des autres provinces canadiennes, 4, de l'Europe, 4, de l'Asie et 2, de l'Australie. Il est à noter que la Société rembourse les dépenses de services de santé reçus à la suite d'un accident d'automobile qui a eu lieu hors du Québec et qui ne nécessite pas de rapatriement, lesquels services ne sont pas couverts par un autre régime de sécurité sociale.

Les troubles associés à l'entorse cervicale

La mise en place du programme de prise en charge se poursuit auprès des médecins traitants. Au cours de l'année 1999, 125 personnes environ, la plupart des médecins, ont été rencontrées dans les centres hospitaliers et les CLSC où elles travaillent. Au cours de l'année 2000, d'autres rencontres auront lieu dans différentes régions de la province.

De plus, un colloque sur les troubles associés aux entorses cervicales et lombaires était tenu, le 19 novembre 1999, en collaboration avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail et la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec (FMOQ). Le nombre maximal de participants a été atteint, soit 400 médecins et physiothérapeutes, ce qui révèle le grand intérêt des professionnels de la santé à entendre parler de ces sujets. Voici les thèmes abordés relativement à l'entorse cervicale :

- l'examen du cou et la détection des signaux d'alarme ;
- la valeur discriminatoire des méthodes de détection de l'entorse cervicale ;
- la valeur des modalités de traitement qui ne relèvent ni de la pharmacologie, ni de la chirurgie ;
- la portée des recommandations du Groupe de travail québécois sur les troubles associés à l'entorse cervicale.

Pour répondre aux besoins des médecins traitants qui souhaitaient obtenir l'opinion d'une équipe spécialisée dans le traitement de l'entorse cervicale, des équipes pluridisciplinaires ont été constituées en 1998. Au cours de l'année 2000, ces équipes assisteront à une formation approfondie d'une durée de deux jours, afin d'exceller dans leurs recommandations aux médecins traitants.

LA RÉADAPTATION DES PERSONNES ACCIDENTÉES

La *Loi sur l'assurance automobile* confère à la Société le pouvoir de prendre les mesures nécessaires pour aider les personnes accidentées à se réadapter et le pouvoir de faire les dépenses nécessaires pour y contribuer. En cette matière, l'objectif général de la Société est de permettre à une personne accidentée de retrouver un degré d'autonomie qui s'approchera, le mieux possible, de celui qu'elle a perdu à cause de l'accident. Pour atteindre ce but, la Société prend les mesures nécessaires afin de soutenir la personne dans son processus de réintégration. Avec la collaboration de chaque personne admissible à la réadaptation, un conseiller prépare un plan de réadaptation personnalisé. Il détermine les activités ainsi que les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs fixés. Il assiste également la personne accidentée dans sa démarche pour exécuter le plan établi. Ces services sont offerts par des équipes de conseillers réparties dans toutes les régions du Québec.

En 1999, la Société a versé 38,4 millions de dollars pour ses programmes de réadaptation. Chaque mois, plus de 3 000 personnes ont bénéficié de ces services. Il s'agissait, principalement, de personnes qui ont été atteintes aux membres inférieurs et supérieurs, de paraplégiques, de tétraplégiques, et de personnes qui ont subi un traumatisme cranio-cérébral.

La réadaptation des traumatisés cranio-cérébraux et des blessés médullaires

Annuellement, quelque 1 200 personnes reçoivent des services en réadaptation occasionnée par un traumatisme cranio-cérébral, et une quarantaine sont atteintes d'une blessure médullaire. Cela constitue tout près de 50 p. 100 de la clientèle totale suivie en réadaptation. Les nombreuses incapacités qui découlent d'un dommage cérébral, c'est-à-dire les incapacités motrices, cognitives, perceptives, comportementales, etc., ou celles qui sont occasionnées par une blessure médullaire, soit les incapacités motrices, sensitives, urologiques, etc., affectent les personnes en cause dans toutes les dimensions de leur vie, c'est-à-dire dimension affective, familiale et sociale, comme dimension scolaire et professionnelle. Ces personnes constituent la clientèle la plus complexe à réadapter. Les atteintes sévères affectant ces personnes entraînent, pour la Société, des débours en indemnités à vie qui représentent plusieurs millions de dollars.

Depuis 1987, pour répondre aux besoins de sa clientèle qui a subi un traumatisme cranio-cérébral, la Société met en œuvre un programme axé à la fois sur la recherche et sur les services de réadaptation. Depuis le 1er avril 1997, les services de réadaptation pour les blessés médullaires, soit les paraplégiques et les tétraplégiques, ont été intégrés dans des programmes de services. En 1999, en vertu d'ententes signées avec la Société, 28 établissements du réseau de la santé ont offert, par l'intermédiaire d'équipes pluridisciplinaires spécialisées, des services de réadaptation à plus de 2 700 personnes accidentées de la route. Ces services couvrent les trois premières phases de la réadaptation, c'est-à-dire :

- la réadaptation précoce en centre de traumatologie ;
- la réadaptation fonctionnelle intensive en établissement de réadaptation et la réintégration sociale, scolaire ou professionnelle ;
- le soutien de l'intégration à long terme.

En 1999, les sommes consacrées par la Société dans le cadre des ententes de services de réadaptation ont été de 26,5 millions de dollars.

Comme, en l'an 2000, les ententes seront renouvelées avec plusieurs établissements du réseau de la santé, les personnes qui auront subi des blessures relatives à l'orthopédie et considérées comme graves recevront des services d'une qualité, d'une intensité et d'une continuité semblables à celles dont bénéficient actuellement les traumatisés cranio-cérébraux et blessés médullaires. De plus, ils pourront bénéficier d'une réduction importante du délai de leur prise en charge.

La Société soutient un programme de recherche qui vise à fournir, aux différents partenaires engagés dans la réadaptation des neurotraumatisés, un système d'information permettant de suivre l'évolution de la personne qui a subi un traumatisme cranio-cérébral. En permettant de suivre les progrès accomplis par la personne accidentée durant sa réadaptation et d'évaluer ce qu'elle pourra devenir dans son milieu, le système permettra, à moyen terme, d'apprécier les résultats du programme.

Depuis que ce programme a été mis en œuvre en 1987, la Société y a investi plus de 145 millions de dollars.

Finalement, en signant des ententes avec 14 associations d'entraide, couvrant la totalité du territoire québécois, la Société démontre l'importance qu'elle accorde au maintien des acquis en ce qui concerne la réadaptation des personnes qui ont subi un traumatisme cranio-cérébral ou une blessure médullaire. Les interventions prévues auprès de la personne accidentée et de sa famille visent à prévenir une diminution du degré d'intégration sociale de cette personne, et à l'orienter, selon ses besoins, vers les ressources appropriées de son milieu. Les sommes qui y sont consacrées annuellement s'élèvent à 1,5 million de dollars.

LES ÉTUDES SUR LA CLIENTÈLE ET LES PROGRAMMES

Régulièrement, la Société fait des sondages pour connaître la satisfaction de sa clientèle. De plus, elle mène des études pour cerner les besoins de celle-ci avec plus d'acuité et pour améliorer les mesures d'indemnisation et les programmes de réadaptation qu'elle adopte. Elle s'associe également à des groupes de recherche dans le but d'étudier certains problèmes particuliers en santé et en réadaptation.

Les sondages

Depuis 1996, la Société utilise les sondages en vue de connaître sa clientèle avec le plus de justesse possible et pour en évaluer les besoins. L'objectif visé est de répondre aux principales attentes de sa clientèle.

En 1999, la Société a dû suspendre momentanément ses sondages afin de se conformer à une directive gouvernementale, et ce, jusqu'à ce que le Comité de direction prépare et accepte un plan d'action corporatif détaillé sur la protection des renseignements personnels. En 1999, trois sondages ont été postés à différents groupes de personnes accidentées. Cependant, seul le sondage relatif au projet-pilote sur l'évaluation des séquelles permanentes est terminé.

Sous la forme d'un projet-pilote, la Société a confié, en 1998, l'évaluation des séquelles permanentes des personnes accidentées de la route de la région de Québec à un orthopédiste en exigeant que l'accent soit mis sur l'information à la personne accidentée et sur la communication avec celle-ci. L'objectif principal du sondage visait donc à connaître le degré de satisfaction de la clientèle accidentée à l'égard de ce nouveau service. Afin d'établir un point de comparaison, le sondage a été adressé à la clientèle accidentée participant au projet-pilote et également à la clientèle accidentée qui a été évaluée en orthopédie pour des séquelles permanentes dans le cadre normal des opérations. Les résultats du sondage démontrent que le taux de satisfaction de la clientèle accidentée est de 20 p. 100 supérieur dans le cadre du projet-pilote. De plus, on dénote une diminution des demandes de révision dans ce type d'évaluation. En tenant compte de la satisfaction globale des personnes accidentées de la route, la Société a entrepris de convertir ce projet en une activité régulière que l'on appelle maintenant les « centres spécialisés ». Elle a également élargi son programme en ajoutant un centre spécialisé dans la région de Montréal.

Deux autres sondages par la poste sont en cours ; ils devraient être analysés au début de l'année 2000. Ces sondages portent :

- sur les appels que les médecins de la Société ont placés auprès des médecins traitants qui s'occupent de la personne accidentée ;
- sur les appels que les agents d'indemnisation ont placés auprès des personnes accidentées de la route pour les informer de l'état de leur dossier.

Les études

Au cours de 1999, des progrès importants ont été accomplis dans la réalisation de certaines études. En ce qui concerne deux des quatre principales composantes des services de santé, soit l'hospitalisation de courte durée et l'hospitalisation de longue durée, l'évaluation du coût des services de santé occasionnés, dans ce domaine, par les accidents de la route a été menée à terme. Une enquête auprès des hôpitaux ayant permis de connaître la fréquentation et l'utilisation des services d'urgences et des services externes, il reste à appliquer les tarifs établis par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour connaître le coût de cette troisième composante des services de santé. À la suite des modifications apportées à la *Loi sur l'assurance automobile*, une entente a été conclue avec la Régie de l'assurance maladie du Québec en vue d'évaluer le coût des services assumés par cet organisme ; cette entente doit être approuvée par la Commission d'accès à l'information.

Parmi les autres études qui ont progressé, il faut mentionner la codification des blessures des personnes qui ont été accidentées en 1996 et qui ont fait une réclamation. La codification est terminée et elle a fait l'objet d'une validation en vue de s'assurer que le premier rapport médical figurant au dossier de la personne accidentée constitue une source d'information acceptable sur la détermination des blessures. Une version préliminaire du bilan statistique de l'indemnisation a été menée à terme. Elle fera l'objet d'une consultation en vue de produire une version finale comprenant les données de 1999. Finalement, les données en ce qui concerne les périodes de versement des indemnités de remplacement de revenu ont été mises à jour. De plus, des analyses ont été faites pour déterminer les causes d'augmentation de la durée de ces versements.

Deux rapports de recherche sont terminés et ils ont été diffusés au cours de l'année 1999. Le premier, **Profil des victimes d'un traumatisme cranio-cérébral à la suite d'un accident de la route intégrées au programme de réadaptation pour TCC en 1994-1995**, constitue la première partie de l'évaluation de l'efficacité du programme de réadaptation pour les victimes de TCC. Il sera suivi d'une étude sur la réinsertion socioprofessionnelle de ces personnes accidentées. Le second, **Les régimes d'indemnisation des victimes d'accidents d'automobile au Canada**, rassemble, dans un document de référence, des renseignements qui permettent de situer ces régimes les uns par rapport aux autres et de faire ressortir les particularités de l'assurance automobile au Québec.

La participation de la Société à deux programmes de recherche d'envergure, en collaboration avec l'Association des hôpitaux du Québec et l'Association des établissements de réadaptation en déficience physique du Québec, s'est poursuivie en 1999. Le premier programme vise à développer un système d'information qui sera instauré dans 28 hôpitaux et centres de réadaptation : il permettra de suivre l'évolution des personnes qui ont subi un traumatisme cranio-cérébral, et de mesurer les résultats des mesures de réadaptation. Le second programme de recherche vise à évaluer l'impact de la mise sur pied de centres d'expertise pour la clientèle blessée médullaire.

Financé conjointement par la Société, par les assureurs publics de la Saskatchewan et ceux de la Colombie-Britannique, et par certains assureurs de la Suède, le deuxième programme rassemble des experts internationaux qui doivent évaluer la documentation scientifique et poursuivre certaines recherches en vue de faire des recommandations sur la prévention et la prise en charge du traumatisme cranio-cérébral léger résultant d'accidents de la route. Après deux ans de travaux, le groupe d'experts a presque terminé la sélection des articles pertinents et il a commencé l'analyse de leur contenu. En 1999, la contribution financière de la Société dans ce domaine a été de 62 500 $.

Un autre programme de recherche fait appel aux compétences de professeurs et d'étudiants de la Faculté de droit de l'Université Laval. Il a donné lieu à la production de deux rapports, soit **Le refus de traitement et la Loi sur l'assurance automobile : pour une interprétation conforme au respect des droits et libertés individuels** et **L'indemnisation des enfants victimes de préjudices corporels : étude comparative des régimes de la SAAQ et de droit commun.**

LA TRAUMATOLOGIE

À la suite d'un accident d'automobile avec blessés, la rapidité et la qualité des interventions ont une incidence directe sur le nombre de survivants, la gravité des blessures et les séquelles consécutives. Afin d'améliorer l'efficacité globale des interventions, la Société fait la promotion d'un système intégré de traumatologie, lequel constitue l'ensemble des moyens techniques et humains, nécessaires à la prise en charge rapide et au traitement approprié des victimes d'un accident de la route.

Le système intégré de traumatologie constitue une chaîne de services qui débutent immédiatement après l'accident. Cette chaîne comprend différents maillons parmi lesquels les personnes qui exercent leurs activités dans les centres 911 et les centrales de coordination-santé, celles qui constituent les premiers répondants, et celles qui travaillent dans les services d'urgence avant hospitalisation, dans le réseau des centres de traumatologie et dans ses corridors de service, de même que dans les services de réadaptation, constituent les premières personnes à intervenir.

En 1991, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a adopté le concept d'intégration horizontale relativement aux différents maillons précités. Grâce à un partenariat conceptuel et opérationnel avec le MSSS, diverses régies régionales de la santé et des services sociaux ont consulté régulièrement la Société, et ce, afin qu'elle puisse leur apporter un soutien technique pour maximaliser les soins avant hospitalisation, pour évaluer les centres de traumatologie, pour rendre opérationnels les corridors de services et pour améliorer le réseau régional de réadaptation.

Ainsi, les actions accomplies aux différents maillons de la chaîne sont devenues progressivement une réalité opérante intégrée, qui se traduit par une amélioration des services d'urgence et par la constitution d'un réseau plus performant de centres de traumatologie et de services de réadaptation.

Dans le but d'obtenir une bonne information sur la pertinence et la rapidité des interventions avant hospitalisation, et de recueillir des renseignements appropriés sur la qualité des soins donnés aux victimes de la route, la Société a participé, dans l'ensemble du réseau des centres de traumatologie, au maintien du registre des traumatisés. Un tel registre permet d'obtenir une information séquentielle sur les victimes traumatisées et de suivre leur cheminement à travers les différents maillons de la chaîne de services. Cette banque de données permet de maintenir un programme d'amélioration continue de la qualité dans le réseau intégré de traumatologie.

Afin d'améliorer la manière d'intervenir auprès des personnes accidentées, la Société a décidé de maintenir son association avec les Régies régionales de la santé et des services sociaux et avec les centres de traumatologie tertiaires, laquelle association vise à encourager la tenue de colloques régionaux.

Pour le traitement des blessés médullaires, le MSSS a désigné officiellement des centres d'expertise. La Société a été approchée pour participer à l'évaluation de ces centres et au financement des équipes pluridisciplinaires qui assument la responsabilité de cette clientèle bien particulière et en assurent les soins.

Finalement, à la suite d'un projet-pilote sur la prise en charge rapide des traumatisés de la route, et ce, dès leur hospitalisation dans un centre de traumatologie, la Société a décidé de procéder à la mise en place d'un tel service dans 24 établissements. Pour parvenir à cette fin, il a été entendu que des infirmières dédiées à cette tâche prendront contact rapidement avec les victimes hospitalisées pour les informer des protections et des services que leur offre la Société, pour leur donner une police individualisée et, si la situation le justifie, pour leur offrir le soutien financier immédiat.

Cette prise en charge rapide accélère le processus de production de la demande d'indemnisation et de versement des indemnités, tout en informant les victimes sur l'ensemble des bénéfices auxquels elles ont droit. Par conséquent, le délai d'attente s'en trouve diminué.

En raison de son originalité et de la qualité des objectifs qu'il poursuit, ce projet a suscité l'approbation en recevant plusieurs marques de reconnaissance.

la gestion

La gestion du droit d'accès au réseau routier

En tant que gestionnaire principal du Code de la sécurité routière, la Société de l'assurance automobile du Québec assume les mandats liés à l'élaboration de politiques et de programmes en sécurité routière, ainsi qu'à la gestion du permis de conduire, de l'immatriculation et de la sécurité des véhicules.

EN 1999, LA SOCIÉTÉ ...

... a documenté les diverses solutions pour améliorer la sécurité routière au Québec, notamment au regard du port du casque à vélo, de la pratique du patin à roues alignées, du virage à droite sur feu rouge, de l'utilisation de cinémomètres photographiques et de la conduite avec les capacités affaiblies par l'alcool ;

... a défini les orientations, la stratégie d'instauration et le plan d'action du projet du *Contrôle de l'accès au réseau routier*, afin de planifier les changements à venir jusqu'à l'année 2004 ;

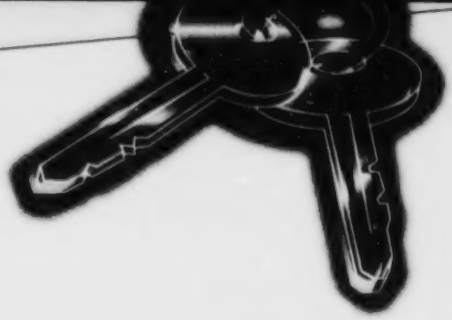
... a mis en œuvre sa politique d'évaluation des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, afin de repérer ceux qui sont considérés comme le plus à risque pour la sécurité routière ou la protection du réseau routier et, lors de deux tournées provinciales, elle a rencontré plus de 5 000 propriétaires et exploitants, afin de diffuser auprès d'eux le contenu de cette politique ;

... a recensé 4 580 657 véhicules en circulation et exercé 7 518 293 activités relatives à l'immatriculation des véhicules ;

... a recensé 4 447 439 titulaires de permis de conduire et exercé 4 067 777 activités relatives au paiement des droits et à leur délivrance ;

... a enregistré, aux dossiers des conducteurs, 695 157 avis d'infraction entraînant l'inscription de points d'inaptitude ;

... a exigé l'évaluation médicale ponctuelle de 182 275 conducteurs pour vérifier leur aptitude à conduire un véhicule routier.



LA GESTION DU CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Le *Code de la sécurité routière* contient l'ensemble des règles destinées à rendre le réseau routier au Québec le plus sécuritaire possible pour toutes les personnes qui l'utilisent.

Conformément aux mandats qui lui sont dévolus par cette loi, la Société doit s'assurer que les personnes qui désirent obtenir un permis de conduire possèdent les connaissances et habiletés nécessaires pour conduire un véhicule sur la voie publique. Elle veille donc à ce que les compétences de ces personnes soient vérifiées. De plus, la Société est responsable de tenir à jour le dossier médical des titulaires de permis. De cette manière, elle peut s'assurer qu'ils sont toujours aptes à conduire un véhicule routier. La Société veille aussi à ce que les politiques, les normes et les programmes, qui visent à assurer la sécurité sur le réseau routier, soient appliqués et, le cas échéant, améliorés. Enfin, la Société a pour mandats de tenir à jour un registre de tous les véhicules qui doivent être immatriculés et de percevoir les droits et contributions d'assurance liés au permis de conduire et à l'immatriculation.

LES PRINCIPAUX CHANGEMENTS LÉGAUX

La sécurité routière au Québec, un défi collectif

L'amélioration du bilan routier est une préoccupation de tous les jours et elle concerne l'ensemble des usagers de la route. Les résultats obtenus depuis quelques années sont considérables. Toutefois, en matière de sécurité routière rien n'est acquis pour toujours. À cet égard, il a paru souhaitable que des discussions formelles soient engagées sur un certain nombre de mesures pouvant améliorer la sécurité routière au Québec. Il a semblé évident également que la population et les organismes engagés dans le domaine devraient être associés à ces discussions.

Le document de consultation, préparé à la demande du ministre des Transports, a pris la forme d'un *Livre Vert*; il comprend cinq sujets. Le premier traite d'une mesure de protection pour les cyclistes, soit le port d'un casque. Le deuxième aborde l'utilisation des patins à roues alignées, puisqu'il s'agit maintenant d'une activité de plus en plus populaire et que le *Code de la sécurité routière* interdit aux adeptes de ce sport de circuler sur la chaussée. Le troisième sujet soulève l'utilisation de cinémomètres photographiques pour exercer le contrôle de la vitesse qui est une des plus grandes causes d'accidents mortels ou graves. Le quatrième sujet traite du virage à droite sur feu rouge et le cinquième décrit l'importance de poursuivre les interventions pour enrayer la conduite avec les capacités affaiblies par l'alcool.

Ce *Livre vert* fera l'objet d'une commission parlementaire qui se tiendra au début de l'année 2000. Les commentaires reçus permettront de déterminer des orientations pertinentes et de proposer les changements qui s'imposent sur le plan législatif et réglementaire.

Les nouvelles dispositions du Code de la sécurité routière

Le projet de loi nº 58 (1999, chapitre 66), *Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives*, a été sanctionné le 13 décembre 1999 par l'Assemblée nationale.

Ce projet de loi modifie le *Code de la sécurité routière* afin de réviser les règles au sujet des mesures à prendre en ce qui concerne les véhicules routiers qui n'ont pas été réclamés au terme de la saisie pour conduite durant sanction ou sans permis. À compter du 1er mai 2000, la Société de l'assurance automobile du Québec assumera cette responsabilité qui est actuellement confiée au Curateur public.

De plus, ce projet de loi a introduit, à compter du 13 décembre 1999, de nouvelles mesures en ce qui concerne les pouvoirs des contrôleurs routiers ainsi que la vérification mécanique sur route.

Enfin, dans la mesure où, au préalable, une entente a été conclue avec le gouvernement, le projet de loi permettra à une communauté autochtone, représentée par son Conseil de bande, d'agir comme poursuivant lorsqu'une infraction au Code est commise sur son territoire et de conserver le montant des amendes perçues.

L'activité réglementaire

Au cours de la dernière année, la Société a été très active au regard des règlements applicables aux propriétaires et exploitants. Tout d'abord, plusieurs règlements ont été modifiés en vue de donner suite aux changements apportés par la *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds*, et pour soutenir, de façon plus efficace, les activités de contrôle. Les principaux règlements visés par ces changements sont le *Règlement sur les heures de conduite et de travail et sur le dossier du conducteur*, ainsi que le *Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers*.

La Société a également introduit un nouveau règlement afin de décrire les exemptions à l'application du titre VIII.1 du *Code de la sécurité routière* traitant de certaines normes de sécurité applicables aux propriétaires et exploitants. En parallèle avec l'introduction de ce règlement, elle a collaboré avec le ministère des Transports du Québec afin de préciser, dans le *Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires et exploitants*, certaines situations additionnelles selon lesquelles des propriétaires ou des exploitants, ou les deux à la fois, seraient exemptés de l'inscription au registre de la Commission des transports du Québec. Finalement, le *Règlement sur les points d'inaptitude imputés aux transporteurs* et le *Règlement précisant la notion de transporteur* ont été abrogés.

Le Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers

Au cours de l'année 1999, la Société a consolidé la mise en œuvre des mesures qui découlaient du nouveau *Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers*, entré en vigueur le 24 décembre 1998.

Ce règlement précise ce que tout transporteur doit faire relativement à l'entretien de ses véhicules. À l'intention des entreprises qui ont adhéré ou adhéreront au Programme d'entretien préventif (PEP), il décrit les conditions d'admission et les exigences pour en faire partie.

Les inspecteurs de la Société appliquent ces nouvelles normes au moment des vérifications mécaniques en entreprise. Les contrôleurs routiers et le personnel de vérification mécanique les utiliseront à l'occasion des inspections sur la route. Enfin, les mandataires de la Société feront les vérifications mécaniques obligatoires à partir de ces nouvelles exigences.

Pour faciliter l'intégration des nouvelles normes, la Société a publié un nouveau guide de vérification mécanique. Par la suite, elle l'a distribué gratuitement à tous les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, de même qu'à tous les garages qui font l'entretien de ces véhicules.

En mars 1999, le Conseil des ministres a autorisé la modification du *Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers*, pour y spécifier que les vitres latérales, situées de chaque côté du poste de conduite, devaient laisser passer la lumière à 70 p. 100 ou plus lorsqu'elle est mesurée à l'aide d'un photomètre. Le but visé par cette modification était de remplacer l'interdiction formelle d'apposer une matière assombrissante sur les vitres des portières avant d'un véhicule routier, mesure qui avait été introduite lors de l'adoption dudit règlement en décembre 1998.

En novembre 1999, après avoir pris connaissance du résultat des travaux de la Table de concertation relative aux vitres teintées, qu'il avait mise sur pied, le ministre a pris la décision de maintenir la réglementation adoptée en mars 1999 et, dans un souci d'uniformisation de cette réglementation, d'entreprendre des démarches auprès des autres provinces.

La Société a fait valoir à cette Table que l'ajout de pellicule teintée augmente les risques d'accidents. En effet, dans des conditions de faible luminosité, cette pellicule teintée diminue la distance de visibilité des objets à faible contraste, augmente le temps de réaction à l'obstacle et entrave la communication entre les usagers de la route.

Le nouvel encadrement de l'industrie et le dossier de comportement

Adoptée en juin 1998, la *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds* donne à la Société le pouvoir de constituer un dossier de comportement à propos de tout propriétaire et exploitant de véhicules lourds (PEVL), lequel dossier contient les événements, tels que accident, infraction, état mécanique du véhicule, etc., qui ont des répercussions sur la sécurité routière.

À cette fin, la Société a conçu une politique d'évaluation du comportement des propriétaires et exploitants qui a été mise en application le 1er juillet 1999. Cette politique décrit les paramètres en vertu desquels l'évaluation du comportement est faite, les événements qui sont considérés à cette fin, ainsi que les interventions propres à être effectuées au fur et à mesure que le dossier d'un PEVL se détériore. À l'aide de cette politique, la Société peut repérer les PEVL qui présentent un risque pour la sécurité routière et la protection du réseau routier ; de cette manière, elle peut transmettre le dossier de ces derniers à la Commission des transports du Québec (CTQ) pour d'éventuelles sanctions.

En cours d'année, dans le but de soutenir l'application de sa politique d'évaluation, la Société a mis en place un dossier informatisé dans lequel elle inscrit les événements imputés aux propriétaires et exploitants. Ce dossier permettra non seulement à la Société d'effectuer ses activités d'évaluation, mais également aux PEVL de suivre leur performance et celle de leurs conducteurs, afin qu'ils apportent, au besoin, des correctifs à leurs façons d'agir et qu'ils adoptent des comportements sécuritaires. Chaque année, à compter de l'année 2000, la Société leur transmettra un état de leur dossier.

LA CONCERTATION AVEC LES AUTRES ADMINISTRATIONS...

Depuis plusieurs années, la Société entretient des relations avec les autres administrations nord-américaines, notamment en exerçant ses activités au sein du Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM) et de l'Alliance pour la sécurité des véhicules commerciaux (ASVC).

En 1999, en vue de mettre en place des mécanismes harmonisés d'évaluation du comportement des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds au regard de la sécurité routière, la Société a poursuivi avec vigueur ses activités au sein du CCATM. Elle a également accompli certains travaux en concertation avec le ministère des Transports et la Commission des transports du Québec, afin de faire en sorte que le gouvernement fédéral reconnaisse que la *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds* puisse être appliquée aux transporteurs extra-provinciaux.

De plus, la Société a participé aux travaux du CCATM visant à concevoir une nouvelle norme canadienne sur les heures de conduite et de travail des conducteurs de véhicules commerciaux. Si tout va comme prévu, le CCATM pourrait adopter la nouvelle norme au cours de l'an 2000. Quant aux ajustements au règlement québécois, ils pourraient être faits au cours de l'an 2001.

Finalement, la Société a porté à la réflexion des représentants des autres provinces exerçant leurs activités au CCATM, divers problèmes touchant la sécurité des véhicules lourds.

... ET AVEC LES ASSOCIATIONS ENGAGÉES DANS LE TRANSPORT ROUTIER

La Société reconnaît que l'aspect de la concertation avec l'industrie est essentiel. C'est pourquoi, au cours de la dernière année, elle a été particulièrement active sur ce chapitre. Tout d'abord, dans le cadre de l'élaboration de sa politique d'évaluation, la Société a consulté, en début d'année, une quarantaine d'associations préoccupées par la sécurité routière et la protection du réseau routier. Par la suite, après l'adoption de sa politique, plus d'une cinquantaine de séances d'information ont été tenues dans toutes les régions du Québec auprès des propriétaires et exploitants de véhicules lourds. Ces séances d'information ont permis de rejoindre plus de 8 000 personnes et de leur remettre différents documents d'information, tels un résumé de la politique d'évaluation et le nouveau guide intitulé *Obligations des utilisateurs de véhicules lourds*.

La Société a également participé aux travaux de la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds. Rappelons que cette Table de concertation réunit les principaux acteurs du gouvernement et de l'industrie en matière de transport par véhicule lourd. Les travaux accomplis ont conduit à un ensemble de recommandations, déposées au ministre des Transports, lesquelles vont guider les actions gouvernementales au cours des prochains mois. Ces recommandations touchent les aspects suivants : le contrôle routier, l'expertise et la recherche, les programmes en sécurité routière et l'encadrement législatif.

DES POLITIQUES ET DES NORMES DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Les groupes de travail sur les conducteurs de véhicules lourds

Au cours de l'année 1999, la Société a maintenu sa participation au sein du Comité sectoriel de la main-d'œuvre de l'industrie du transport routier au Québec (CAMO-ROUTE) qui prépare des programmes de formation. La Société a été active particulièrement au sein du sous-comité sur le transport de marchandise qui se préoccupe de la compétence des conducteurs et des critères de sélection des apprentis conducteurs, adoptés par les entreprises.

Par ailleurs, les recommandations de la Table de concertation gouvernement-industrie visent, entre autres choses, à accroître la compétence des conducteurs de véhicules lourds et de véhicules de promenade.

Le contrôle de l'accès au réseau routier en 2004, une perspective d'avenir

Pour la Société, l'année 1999 a été l'occasion de réfléchir sur les moyens et les outils qu'elle utilise pour s'acquitter de ses responsabilités à l'égard du contrôle de l'accès au réseau routier. Trois grandes problématiques ont ainsi été identifiées :

- les mécanismes d'évaluation et de contrôle ne sont pas suffisants pour permettre de cibler la clientèle à risque qui est responsable d'environ 20 p. 100 des accidents mortels ou avec blessés graves ;
- en matière d'utilisation de la nouvelle technologie de l'information et des communications, les pratiques administratives ne sont pas optimales ;
- les composantes informatiques sont tombées en désuétude.

Le résultat de cet exercice a été de proposer les orientations d'un plan de réalisation s'échelonnant de 2000 à 2004, une stratégie de mise en place et un plan d'action pour améliorer le contrôle de l'accès au réseau routier.

L'année internationale des personnes âgées

La Société a contribué, de façon particulière, à l'année internationale dédiée aux personnes âgées. Plusieurs sujets ont été abordés sous l'angle spécifique de la personne âgée, à titre de conducteur ou de piéton, soit la sécurité routière, le permis de conduire, les assurances, la santé des conducteurs, etc. Une tournée de sensibilisation sur la sécurité routière, une campagne de promotion consacrée aux piétons et la participation à six émissions d'affaires publiques ont été réalisées au cours de l'année. La Société était également présente à la Quatrième conférence mondiale sur le vieillissement, laquelle se tenait à Montréal en septembre dernier.

LES USAGERS DE LA ROUTE

L'évaluation des nouveaux conducteurs en vue de l'obtention d'un permis de conduire

Au début de l'année 1999, la Société a entrepris d'analyser l'ensemble des moyens dont elle dispose pour s'acquitter de son mandat et permettre aux conducteurs compétents et responsables d'accéder au réseau routier. Cette analyse est l'occasion de revoir les principes qui encadrent la délivrance du permis de conduire, les outils d'évaluation des compétences des nouveaux conducteurs et les outils d'apprentissage de la conduite d'un véhicule routier.

Les examens et les instruments de formation

La Société gère les normes qui permettent d'obtenir l'une ou l'autre des douze classes de permis de conduire. À cet égard, elle utilise diverses formes d'examen qu'elle administre sur l'ensemble du territoire québécois.

Les examens théoriques permettent de vérifier la compétence des candidats sur le plan de la connaissance des règles de la circulation, de la signalisation routière, des techniques de conduite et des comportements à adopter dans certaines situations de conduite. Il existe également un examen théorique auquel les personnes désireuses d'exercer le métier de chauffeur de taxi au Québec, dans un territoire autre que celui de la Communauté urbaine de Montréal, doivent se soumettre.

La Société conçoit aussi les examens pratiques nécessaires pour obtenir le permis autorisant la conduite d'un véhicule de promenade, d'une motocyclette et d'un véhicule lourd.

En 1999, à la suite de l'adoption du nouveau *Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers*, certains éléments des examens théoriques et pratiques pour l'obtention du permis de conduire pour véhicule lourd (classes 1, 2 et 3) ou pour l'ajout de la mention relative au système de freinage pneumatique ont fait l'objet d'une mise à jour importante.

Au cours de l'année 1999, 277 000 personnes se sont présentées à l'un ou l'autre des examens théoriques administrés par la Société. Les taux de réussite observés dénotent un degré de difficulté modéré, puisque le taux moyen de réussite est de 69,1 p. 100 pour l'ensemble des examens théoriques. N'étant réussi, au premier essai, que par 54,5 p. 100 des candidats, cela démontre que l'examen théorique Véhicule de promenade demeure le plus difficile ; par ailleurs, 68 p. 100 des candidats ont réussi l'examen pratique lors du premier essai.

Afin d'aider les candidats à se préparer aux examens, la Société produit plusieurs guides qu'elle tient à jour. Ces documents sont des moyens de faire connaître les règles de la circulation et les techniques appropriées pour la conduite d'un véhicule de promenade, d'une motocyclette, d'un cyclomoteur et d'un véhicule lourd.

Une nouvelle édition du guide *Conduire un véhicule lourd* a été publiée au début de l'année 1999. Avec l'adoption de la *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds*, une mise à jour du guide a été nécessaire pour harmoniser la terminologie utilisée, notamment dans la réglementation sur la vérification avant départ et les heures de conduite et de travail. C'est également en 1999 qu'a été amorcé un important travail de révision du Guide de la route.

L'évaluation de la santé des conducteurs

Consciente que la conduite automobile fait appel à certaines aptitudes physiques et intellectuelles, la Société s'assure, au moyen des évaluations ou des examens faits par les professionnels de la santé, que les personnes appelées à conduire un véhicule routier sont en mesure de le faire de façon sécuritaire.

Ainsi de tels examens ou évaluations sont exigés lorsqu'une personne déclare une maladie ou une déficience pouvant avoir un effet sur la conduite automobile. Ils sont également requis pour certaines classes de permis de conduire, de même qu'à partir d'un certain âge. C'est le cas, par exemple, des permis autorisant la conduite d'un véhicule lourd ou d'un autobus. Considérant que la conduite de ce type de véhicule nécessite des aptitudes physiques supérieures à celles qui sont exigées pour la conduite d'une automobile, et considérant également que la gravité des accidents impliquant des véhicules lourds est plus élevée, la Société exige que toute personne qui désire obtenir un permis de ce type fasse évaluer l'état de sa santé. Cette évaluation se fait de nouveau lorsque le titulaire d'un tel permis atteint l'âge de 45, 55, 60 et 65 ans et, par la suite, elle se fait aux deux ans. Une procédure identique est appliquée à l'ensemble des conducteurs lorsque ceux-ci atteignent 75 et 80 ans ; elle se répète ensuite tous les deux ans.

Ainsi, en 1999, la Société a exigé que 182 275 conducteurs fassent évaluer leur santé.

C'est une équipe d'agents spécialisés qui traite les cas courants. Elle s'appuie sur l'expertise de médecins-conseils. Par ailleurs, c'est le Comité consultatif sur la santé des conducteurs qui assume l'évaluation des dossiers les plus complexes. Composé de vingt membres de la Corporation professionnelle des médecins du Québec et de l'Ordre des optométristes du Québec, ce comité est chargé de donner son avis sur la capacité à conduire de certains conducteurs et de formuler des recommandations.

De plus, il est appelé à évaluer les demandes de certificats d'exemption relativement au port de la ceinture de sécurité. En 1999, la Société a reçu 147 demandes de ce genre, accompagnées du rapport d'un médecin spécialiste. Après analyse, le Comité consultatif sur la santé des conducteurs a recommandé à la Société d'accorder 42 exemptions, ce qui porte à 322 le nombre de personnes qui sont exemptées du port de la ceinture depuis l'entrée en vigueur, en décembre 1990, de cette disposition du *Code de la sécurité routière*.

Quant à elle, l'analyse de l'ensemble des rapports médicaux a débouché sur la suspension de 5 378 permis ou de certaines classes de permis. De plus, près de 18 000 conducteurs ont dû subir l'imposition d'une suspension administrative de leur permis parce qu'ils n'avaient pas fourni, dans les délais prévus, les rapports médicaux demandés. Enfin, toujours dans le but d'accroître la sécurité sur le réseau routier, la Société a assorti le permis de conduire de nombreux titulaires de certaines conditions.

Conformément à une disposition du *Code de la sécurité routière*, la Société a autorisé ou maintenu le permis de conduire de 100 personnes atteintes de maladies ou de déficiences considérées, de prime abord, comme incompatibles avec la conduite de véhicules routiers. Cependant, le privilège de conduire a été accordé à ces personnes, après qu'elles eurent démontré des habiletés compensatoires les rendant aptes à conduire de façon sécuritaire ou après qu'elles eurent prouvé qu'en respectant certaines conditions, elles étaient aptes à conduire de façon sécuritaire.

Tout en conservant leur droit de s'adresser au Tribunal administratif du Québec, les personnes insatisfaites d'une décision de la Société ont la possibilité de demander à celle-ci de réviser leur dossier. En 1999, 5 079 personnes se sont prévalues de cette possibilité.

Mentionnons également que, pour récupérer leur privilège de conduire, 6 820 récidivistes d'infractions au *Code criminel*, – infractions relatives à la conduite d'un véhicule avec les capacités affaiblies par l'alcool –, ont dû se prêter à une évaluation faite par un centre reconnu de réadaptation pour les personnes alcooliques.

Depuis le 1er juillet 1997, la Société est responsable de la délivrance des vignettes de stationnement réservé aux personnes handicapées. En 1999, la Société a reçu 17 453 demandes pour obtenir de telles vignettes de stationnement ; sur le plan médical, elle a évalué 17 116 demandes, puis elle a délivré 15 019 nouvelles vignettes. De plus, 21 233 vignettes ont été renouvelées pour une période de cinq ans. La Société a également annuler 6 658 privilèges, à la suite d'un décès ou d'une renonciation, pour cause d'émigration, etc.

La Société compte près de 98 000 titulaires de vignettes permanentes, quelque 6 000 détenteurs de vignettes temporaires et environ 25 détenteurs de vignettes pour visiteurs.

Le suivi du comportement des conducteurs

Le *Code de la sécurité routière* comporte des dispositions visant, notamment par l'imposition de sanctions, à modifier des comportements fautifs ou dangereux adoptés par les conducteurs. Cette approche semble efficace puisque, selon ce que démontre le tableau ci-contre, le nombre total des sanctions imposées a régressé de 14 p. 100 par rapport à l'année dernière.

Le système de points d'inaptitude se situe au premier rang, par le nombre de personnes visées, de ces mesures dissuasives. Pour certaines infractions relatives à la sécurité routière, il prévoit l'inscription de points dont l'accumulation peut entraîner une augmentation de la contribution à l'assurance incluse dans le prix du permis ou, même, la révocation ou la suspension de celui-ci.

En 1999, la Société a enregistré aux dossiers des conducteurs, sans distinction du type de permis, 695 157 infractions entraînant l'inscription de points d'inaptitude. Elle a aussi expédié 124 655 avis à des titulaires d'un permis de conduire qui avaient accumulé sept points ou plus à leur dossier.

De plus, la Société a dû imposer 4 568 sanctions à des titulaires d'un permis de conduire qui avaient atteint la limite de quinze points d'inaptitude, et 8 832 sanctions à des titulaires d'un permis probatoire, lesquels avaient accumulé le seuil de quatre points.

Nombre de sanctions imposées

	1999	1998	VARIATION
SANCTIONS IMMÉDIATES POUR ALCOOL AU VOLANT			
Durée de 15 ou de 30 jours	**16 743**	17 254	(3 %)[1]
SANCTIONS POUR INFRACTIONS CRIMINELLES			
Un an	**11 680**	12 881	(9 %)
De un à deux ans	**136**	159	(14 %)
Deux ans	**2 539**	3 041	(17 %)
Plus de deux ans	**1 180**	1 464	(21 %)
Total partiel	**15 515**	17 545	(12 %)
SANCTIONS POUR ACCUMULATION DE POINTS D'INAPTITUDE (permis de conduire)			
Trois mois	**4 108**	4 079	1 %
Six mois	**431**	495	(13 %)
Douze mois	**29**	54	(46 %)
Total partiel	**4 568**	4 628	(1 %)
SANCTIONS POUR ACCUMULATION DE POINTS D'INAPTITUDE (permis probatoire)			
Trois mois	**8 832**	10 384	(15 %)
SANCTIONS MÉDICALES			
Suspensions de classes ou de permis	**5 378**	5 134	5 %
Suspensions administratives (rapport médical non fourni)[2]	**17 996**	15 524	16 %
Total partiel	**23 374**	20 658	13 %
AUTRES TYPES DE SANCTIONS			
Sanctions pour non-paiement d'une amende découlant d'une infraction au *Code de la sécurité routière* ou à un règlement municipal de circulation	**168 517**	201 970	(18 %)
Interdictions de remettre en circulation un véhicule et suspensions du permis à la suite d'un accident avec un véhicule non assuré	**2 271**	2 543	(11 %)
Interdictions de remettre en circulation un véhicule à la suite d'un contrôle d'assurance négatif	**958**	1 411	(32 %)
Saisie de véhicule à la suite d'une conduite durant sanction ou sans permis approprié	**22 267**	26 845	(17 %)
Total partiel	**192 013**	232 769	(18 %)
TOTAL GLOBAL	**261 045**	303 238	(14 %)

1. Les pourcentages ont été arrondis à l'unité près.
2. Souvent de courte durée, ce type de sanction prend fin dès la réception du rapport médical.

Une personne dont le permis probatoire a été suspendu ou dont le permis de conduire a été révoqué, pour une première fois, au cours des deux dernières années en raison d'une accumulation de points d'inaptitude, peut obtenir un permis restreint d'une durée de trois mois. Cependant, un tel permis, dont l'obtention repose sur la décision d'un juge, ne peut être acquis que dans la mesure où la personne réussit à démontrer qu'il lui faut absolument conduire un véhicule dans l'exécution du principal travail dont elle tire sa subsistance. En 1999, la Société a délivré 1 674 permis restreints liés à l'accumulation de points d'inaptitude.

Depuis décembre 1997, les agents de la paix peuvent suspendre sur-le-champ, pour une durée de 15 ou de 30 jours, le permis d'un conducteur dont le taux d'alcool dans l'organisme dépasse la limite légale permise. Ainsi, en 1999, cette mesure s'est traduite par l'imposition de 16 743 suspensions administratives.

La même année, on a dénombré 1 132 nouveaux conducteurs qui ont enfreint certaines règles auxquelles ils sont spécifiquement soumis pendant la période qui précède l'obtention d'un permis de conduire régulier, soit de ne pas conduire après avoir consommé de l'alcool, ou avoir refusé de fournir un échantillon d'haleine.

De leur côté, les infractions au *Code criminel* qui sont liées à la conduite d'un véhicule routier ont amené l'imposition, pendant la même période, de 15 515 sanctions dont la durée variait, pour la plupart, entre un et trois ans.

Grâce au programme relatif à l'antidémarreur, les personnes reconnues coupables d'une infraction au *Code criminel*, liée à l'alcool, peuvent obtenir un permis restreint. Ce permis autorise exclusivement la conduite d'un véhicule muni d'un dispositif qui détecte l'alcool dans les échantillons d'haleine que doit fournir, sporadiquement, la personne qui conduit le véhicule. Ce dispositif empêche l'utilisation du véhicule par une personne ayant consommé de l'alcool. Le permis restreint est accessible pendant la sanction du permis régulier, mais seulement après une période minimale d'interdiction formelle de conduire.

En 1999, la Société a délivré 4 171 permis restreints de ce type, à la demande de clients intéressés par ce programme. Cependant, il faut signaler que le 1er juillet 1999, sont entrées en vigueur des modifications au *Code criminel* qui, depuis, en limitent l'accès aux personnes dont c'est la première infraction au cours des cinq dernières années ; par conséquent, elles en excluent celles qui en ont commis plus d'une.

Enfin, au cours de l'année 1999, la Société a imposé 166 517 suspensions de permis à des conducteurs qui n'avaient pas payé leur amende à la suite d'une infraction au *Code de la sécurité routière* ou à un règlement municipal de circulation. Par rapport à l'année précédente, cela représente une diminution de plus de 17,5 p. 100. Par ailleurs, 150 997 sanctions ont été réglées à la suite du paiement des amendes.

Également, depuis décembre 1997, une personne conduisant un véhicule alors qu'elle ne détient pas un permis ou qu'elle détient un permis sanctionné s'expose à ce que le véhicule qu'elle conduit soit saisi pendant une période de 30 jours. En 1999, les agents de la paix ont saisi 22 267 véhicules, ce qui constitue une diminution de 17 p. 100 par rapport à l'année précédente. Pendant la même période, la Société a reçu 6 688 demandes de mainlevée visant à récupérer un véhicule avant la fin de la saisie. De ce nombre, 1 394 demandes ont été acceptées, tandis que 4 734 demandes ont été refusées. De plus, 965 requêtes ont été présentées à la Cour par des propriétaires qui désiraient obtenir la libération de leur véhicule.

LES VÉHICULES ROUTIERS

L'identification des véhicules et de leurs propriétaires

Au Québec, tout propriétaire d'un véhicule routier doit l'immatriculer, à moins que le *Code de la sécurité routière* l'en exempte. Les exemptions portent sur les véhicules entreposés chez les commerçants, sur la machinerie agricole, et sur les véhicules de loisir dans les cas prévus par règlement.

L'assurance responsabilité obligatoire

Afin de garantir la réparation des dommages matériels causés par son véhicule, tout propriétaire d'un véhicule automobile circulant au Québec doit détenir une police d'assurance responsabilité d'un montant minimal de 50 000 $.

La Société exerce une surveillance continuelle sur la clientèle jugée à risque. En effet, lorsqu'elle reçoit l'un des trois documents suivants, c'est-à-dire un avis d'infraction commise par un conducteur qui n'a pas présenté de preuve d'assurance à l'agent de la paix, un rapport d'accident avec dommages matériels inférieurs à 500 $ ou, encore, une dénonciation, elle enclenche systématiquement un processus de vérification. Ainsi, en 1999, la Société a vérifié, auprès de 3 145 propriétaires de véhicules routiers, si ceux-ci détenaient l'assurance responsabilité obligatoire. Cette vérification a amené l'imposition de 958 interdictions de remise en circulation d'un véhicule parce que leur propriétaire n'avait pas fourni la preuve d'assurance requise.

De plus, en 1999, la Société a imposé 2 271 suspensions de permis et interdictions de remettre un véhicule en circulation à des personnes impliquées, avec un véhicule non assuré, dans un accident dont les dommages matériels étaient supérieurs à 500 $. Ces suspensions sont imposées à la suite de la réception d'un rapport d'accident ou lorsqu'un avis informe la Société que la personne se dérobe aux obligations financières découlant de l'accident.

	1999			1998		
Véhicules du Québec		**RECONSTRUITS**			**RECONSTRUITS**	
Gravement accidentés	31 823	2 977	9,35 %[1]	31 369	4 195	13,37 %[1]
Irrécupérables	3 536		10,00 %[2]	3 773		10,70 %[2]
Total « perte totale »	**35 359**			**35 142**		
	1999			1998		
Véhicules importés		**PERTE TOTALE**			**PERTE TOTALE**	
Provinces canadiennes	31 550	802	2,54 %[3]	34 546	1 795	5,20 %3
États-Unis	7 523	3 445	45,79 %[3]	5 576	2 388	42,83 %[3]
Total « perte totale »	**39 073**	**4 247**	**10,87 %[4]**	**40 122**	**4 183**	**10,42 %[4]**

1. Taux des véhicules reconstruits sur le total des véhicules considérés comme gravement accidentés.
2. Taux des véhicules irrécupérables sur le total des véhicules considérés comme une « perte totale ».
3. Taux des véhicules importés considérés comme une « perte totale » sur le total des véhicules importés, selon le pays d'origine.
4. Taux des véhicules importés considérés comme une « perte totale » sur le total des véhicules importés.

La reconnaissance des commerces de véhicules

Pour acquérir des véhicules routiers en vue d'en faire le commerce, une personne doit être titulaire d'une licence de commerçant. Avant tout, la délivrance de cette licence vise la protection des consommateurs. L'un des critères pour l'obtenir est de fournir un cautionnement en vue de garantir, en cas de vente du bien d'autrui par un commerçant, le remboursement, au véritable propriétaire, du prix que celui-ci a dû payer pour recouvrer son véhicule. Le cautionnement sert aussi à garantir un jugement rendu en vertu de la *Loi sur la protection des consommateurs*.

La Société est responsable de l'immatriculation des véhicules. Par la nature même de leur commerce, les commerçants deviennent donc les partenaires de la Société en cette matière. En 1999, la Société a renouvelé 2 336 licences de commerçants, de recycleurs, ou de commerçants-recycleurs et elle a ouvert 601 nouveaux dossiers. Au 31 décembre 1999, il y avait 5 518 détenteurs de licences valides.

Les permis spéciaux de circulation

La Société délivre des permis spéciaux de circulation à des propriétaires et exploitants de véhicules lourds pour des chargements qui dépassent, en dimension ou en masse, les limites permises par règlement.

Au cours de l'année 1999, le nombre des permis délivrés a été de 27 081, ce qui représente une augmentation de 1,5 p. 100 par rapport à 1998. De plus, la Société a délivré, à 63 entreprises de transport, 356 permis spéciaux de circulation pour trains routiers.

Les véhicules déclarés comme « perte totale »

Depuis 1991, les assureurs du Québec ont l'obligation d'informer la Société lorsqu'ils deviennent propriétaires de véhicules qu'ils ont déclarés comme étant gravement accidentés ou irrécupérables. Seuls les véhicules déclarés gravement accidentés peuvent obtenir de nouveau le droit de circuler, dans la mesure où ils ont été reconstruits en respectant les normes édictées par la Société.

La majorité des provinces canadiennes et plusieurs États américains ont un programme de contrôle des véhicules considérés comme une « perte totale », similaire à celui du Québec. Ainsi, quand un véhicule importé est immatriculé, la Société respecte le statut du véhicule établi par son administration d'origine.

L'attestation de conformité

Avant d'être immatriculés, les véhicules modifiés ou de fabrication artisanale doivent être soumis à la vérification mécanique. En 1999, sur 266 dossiers traités à ce sujet, la Société a délivré 240 attestations de conformité pour ce type de véhicule. Dans 80 p. 100 des cas, ces attestations étaient destinées à des motocyclettes. Par ailleurs, 149 modifications de la capacité de charge par essieu ont été autorisées.

L'entente internationale sur l'immatriculation proportionnelle « International Registration Plan » (IRP)

Les provinces canadiennes, sauf l'Ontario, ont convenu d'adhérer, dès le 1er avril 2001, à l'entente internationale sur l'immatriculation proportionnelle *International Registration Plan* (IRP). L'Ontario a préféré devancer son adhésion au mois de décembre 2000.

Cette entente regroupe présentement tous les États américains, sauf un, ainsi que les trois provinces canadiennes de l'Ouest. Elle facilite la libre circulation des véhicules lourds entre les administrations membres. Les droits d'immatriculation sont répartis entre toutes les administrations membres au prorata du kilométrage effectué par les transporteurs des administrations membres. Présentement, le Québec et les autres provinces participent à l'Entente canadienne sur l'immatriculation des véhicules. Cette entente se terminerait le 1er avril 2001, date de l'entrée en vigueur de l'IRP.

Entre-temps, la Société a entrepris la mise en œuvre des modifications légales, réglementaires, technologiques et administratives pour la gestion de l'ensemble du projet IRP. Ainsi, le Québec a fait sa demande d'adhésion en juin 1999 et, en octobre 1999, il devenait membre du régime IRP Inc.

LES SERVICES AUX PARTENAIRES

Le partenariat avec les services policiers

Lorsqu'il s'agit d'appliquer le *Code de la sécurité routière* et les règlements qui en découlent, les organisations policières peuvent compter sur la collaboration de la Société. Par exemple, lorsqu'une intervention sur le réseau routier nécessite l'identification d'un usager de la route ou la validation d'un privilège de conduire ou de circuler, les agents de la paix peuvent obtenir les renseignements pertinents en accédant aux banques de données de la Société. En 1999, le nombre de recherches d'information de ce type qui ont passé par le Centre de renseignements policiers du Québec (CRPQ), lequel peut accéder aux fichiers des permis de conduire et de l'immatriculation de la Société, s'élève à 11 614 049.

Les policiers peuvent également compter sur la collaboration de la Société dans le cadre d'enquêtes touchant, entre autres, des délits de fuite, des véhicules routiers ou des transactions frauduleuses.

Créé dans le but de mieux soutenir les organisations policières dans l'application des lois et règlements du domaine de la sécurité routière, le bulletin trimestriel d'information *Trait d'union* répond, après deux années de publication, aux objectifs fixés. Ce bulletin, dont le tirage moyen est de 3 500 exemplaires, constitue maintenant un document de référence pour les policiers qui doivent agir en première ligne.

La communication de renseignements aux partenaires et clients

Tout en respectant la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, la Société fournit aux ministères et organismes gouvernementaux, aux entreprises et autres organisations, de même qu'aux particuliers, des renseignements variés. Ainsi, au cours de la dernière année, la Société a fourni, respectivement, 34 488 rapports d'accidents pour des réclamations en dommages corporels et 46 800, pour des réclamations en dommages matériels. Ces rapports permettent aux assureurs de traiter les réclamations et d'établir les primes d'assurance.

De même, la Société a transmis 174 056 états de dossier de conduite demandés par des employeurs, qui nécessitent cette information dans le cadre d'embauche de personnel, ou par des assureurs qui cherchent à établir le profil d'assurabilité de leurs clients.

Certains organismes publics, tels que le ministère de la Justice, le ministère du Revenu, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité, requièrent de l'information auprès de la Société. Par exemple, ils le font pour vérifier une adresse ou en vue d'obtenir l'historique de propriété d'un véhicule ou l'historique des véhicules acquis par une même personne. En 1999, la Société a répondu à 3 170 diverses demandes de la part de ces partenaires. La Société a donné suite à 8 890 demandes d'information de même nature en provenance de particuliers.

Des renseignements sur l'état d'un dossier à une date donnée sont également transmis aux cours municipales et aux palais de justice pour l'application du *Code de la sécurité routière*. En 1999, la Société a répondu à 36 402 demandes de ce genre. De plus, d'autres renseignements leur ont été transmis par échange électronique de données, ce qui représente 1 120 765 recherches.

À l'aide de son service téléphonique automatisé, la Société a répondu, en 1999, à 79 102 appels sur la validité d'un permis de conduire. Également, grâce à son service de vérification massive, elle a transmis l'information sur la validité de 28 902 permis de conduire, et ce, à la demande d'employeurs ou de propriétaires de parcs de véhicules routiers.

La Société communique également à quelques compagnies privées des renseignements épurés de la partie nominative, lesquels sont utilisés pour des études sociologiques ou des études de marché. En 1999, le nombre de recherches de renseignements sur les permis et l'immatriculation de la clientèle s'élevait à 9 742 991. Dans la majeure partie des cas, les frais engendrés par ces requêtes sont facturés aux demandeurs, ce qui représente, pour la Société, un revenu annuel brut d'environ 2 392 695 $, soit une augmentation de 3,5 p. 100 comparativement à l'année 1998.

LES OPÉRATIONS LIÉES AU PERMIS DE CONDUIRE ET À L'IMMATRICULATION

Au cours de l'année 1999, la Société a perçu, à même ses activités liées à la délivrance du permis de conduire et du certificat d'immatriculation, 1 542 millions de dollars répartis comme suit : 684,7 millions de dollars en contributions d'assurance et en frais d'administration[1], 696,7 millions de dollars, au nom du ministère des Finances, pour les droits de permis et d'immatriculation ; 99,3 millions de dollars, au nom du ministère du Revenu, dont 43,7 millions de dollars pour la taxe de vente au moment de l'acquisition de véhicules entre particuliers et la taxe sur les carburants, et 55,5 millions de dollars pour la taxe de vente sur les assurances, ainsi que 61,1 millions de dollars pour le Fonds des contributions des automobilistes au transport en commun.

Chaque année, les différents aspects de la gestion du *Code de la sécurité routière* mettent la Société en relation avec plus de quatre millions de citoyens, de même qu'avec de nombreux interlocuteurs du Québec ou d'ailleurs en Amérique du Nord.

En 1999, on comptait au Québec 4 447 439 titulaires d'un permis de conduire et 4 580 657 véhicules en circulation.

Au cours de l'année 1999, la Société a effectué 11 586 070 opérations, parmi lesquelles 4 067 777 ont rapport avec le permis de conduire et 7 518 293, avec l'immatriculation. En ce qui concerne le paiement des droits plus précisément, 1 984 502 activités relatives au permis de conduire et 3 880 329[2] activités relatives à l'immatriculation ont été menées à terme.

Pour répondre à la clientèle, le réseau des points de service de la Société était constitué, en 1999, de 45 centres de service, de 119 mandataires, et de 10 unités mobiles. En outre, pour payer leurs droits, les propriétaires de véhicules, de même que les titulaires de permis de conduire ont eu accès à plus de 2 200 succursales d'établissements financiers. La proportion des transactions de paiement de permis de conduire faites dans ces établissements est passée à 50 p. 100 en 1999, alors qu'elle était de 53 p. 100 en 1998, et ce, pour atteindre un total de 979 016 transactions. Quant à la proportion des transactions de paiement d'immatriculation, elle est passée à 51 p. 100 en 1999, alors qu'elle était de 52 p. 100 en 1998, et ce, pour atteindre un total de 1 968 943 transactions.

1. Les contributions d'assurance et les frais d'administration sont présentés ici en fonction des recettes alors que, dans les états financiers, ils le sont en fonction des revenus.
2. Ce nombre ne comprend pas les paiements des droits pour remettre en circulation un véhicule remisé.

Opérations relatives au permis de conduire

	1999	1998
CENTRES DE SERVICE		
Délivrance du permis d'apprenti conducteur	136 600	141 020
Délivrance du permis probatoire	72 456	46 164
Délivrance du permis de conduire	150 524	146 303
sans plastification et photo	13 959	10 226
avec plastification et photo	136 565	136 077
Paiement des droits d'apprenti conducteur	40 747	40 113
Paiement des droits de permis	166 062	147 278
sans délivrance de pièce	114 145	110 331
avec délivrance de pièce	51 917	36 947
Remplacement du permis de conduire	347 059	452 070
avec service de la RAMQ	281 472	385 983
sans service de la RAMQ	65 587	66 087
Service de la RAMQ seul	54 186	67 835
Autres transactions de permis[1]	604 953	579 979
TOTAL DES CENTRES DE SERVICE	**1 572 587**	**1 620 762**
SERVICE DE L'INFORMATION À LA CLIENTÈLE		
Autres transactions relatives au permis de conduire[2]	57 267	38 400
SERVICE POSTAL		
Paiement des droits de permis	581 305	601 862
MANDATAIRES		
Délivrance du permis d'apprenti conducteur	122	151
Délivrance du permis probatoire	50	25
Délivrance du permis de conduire régulier	40 149	43 373
sans plastification et photo	344	662
avec plastification et photo	39 805	42 711
Paiement des droits d'apprenti conducteur	78	71
Paiement des droits de permis	258 119	221 541
sans délivrance de pièce	203 132	192 063
avec délivrance de pièce	54 987	29 478
Remplacement de permis de conduire	458 437	599 367
avec service de la RAMQ	409 864	550 675
sans service de la RAMQ	48 573	48 692
Service de la RAMQ seul	78 509	94 976
Autres transactions de permis[3]	42 138	43 725
TOTAL DES MANDATAIRES	**877 602**	**1 003 229**
ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS		
Paiement des droits de permis	979 016	1 088 866
TOTAL GLOBAL[4]	**4 067 777**	**4 353 119**

SOMMAIRE DES TRANSACTIONS RELATIVES AUX PERMIS PLASTIFIÉS, EN 1999

	Volume	Part de marché
Centres de service	654 265	51 %
Mandataires	629 829	49 %
TOTAL	1 284 094	

1. Les autres transactions de permis comprennent, principalement, les enregistrements au dossier conséquemment à l'échec d'un examen, les impressions d'état de dossier et les levées de suspension.
2. Les autres transactions comprennent uniquement les impressions d'état de dossier de conduite ainsi que les annulations de permis de conduire.
3. En ce qui concerne les mandataires, les autres transactions de permis ont rapport, principalement, avec les levées de suspension et les annulations de permis.
4. En 1999, le total global inclut les 54 498 opérations que le bureau spécial du siège social a faites et qui ont été comptabilisées avec celles des centres de service.

Opérations relatives à l'immatriculation

Année 1999	PAIEMENTS DES DROITS		ACQUISITIONS	AUTRES**	TOTAL DES OPÉRATIONS***
	Opérations*	Véhicules			
Centres de service	212 196	247 418	616 946	544 049	1 373 191
Mandataires	426 311	505 789	1 288 899	927 271	2 642 481
Bureaux spéciaux			8 566	177 540	186 106
Service d'information à la clientèle				74 693	74 693
Total du réseau	**638 507**	**753 207**	**1 914 411**	**1 723 553**	**4 276 471**
Service postal	1 272 879	1 392 757			1 272 879
Établissements financiers	1 968 943	1 968 943			1 968 943
Total global	**3 880 329**	**4 114 907**	**1 914 411**	**1 723 553**	**7 518 293**

Remarques

* Les opérations représentent le nombre de transactions relatives à la perception des droits d'immatriculation.

** Les autres transactions relatives à l'immatriculation comprennent les remisages, les retraits de véhicule, les remplacements de certificat, les modifications au dossier du véhicule, les levées de suspension, les paiements des droits pour remettre en circulation un véhicule remisé, et les autorisations spéciales pour circuler.

*** Le total des opérations a été calculé à partir du nombre d'opérations et non à partir du nombre de véhicules touchés par ces opérations.

Nombre de titulaires de permis de conduire selon les classes autorisées[1]

Classes de véhicules autorisées	NOMBRE DE TITULAIRES AU 1er juin 1999	NOMBRE DE TITULAIRES AU 1er juin 1998
1 Camion-remorque	**194 759**	193 282
2 Autobus de plus de 24 passagers	**232 269**	230 852
3 Camion porteur	**331 990**	330 952
4A Véhicule d'urgence	**369 660**	366 832
4B Autobus de 24 passagers ou moins et minibus	**394 142**	389 549
4C Taxi	**421 066**	416 235
5 Véhicule de promenade et véhicule comptant 2 essieux de moins de 4 500 kg de masse nette[2]	**4 430 426**	4 386 678
6A, 6B et 6C Motocyclette[3]	**2 354 049**	2 379 192
6D Cyclomoteur	**4 447 129**	4 402 474
8 Tracteur de ferme	**4 431 867**	4 388 244
NOMBRE TOTAL DE TITULAIRES	**4 447 439**	4 402 692

1 En vertu de la nouvelle classification des permis de conduire maintenant en vigueur au Québec, chaque classe permet de conduire les classes inférieures. Ainsi, par exemple, la classe 1 permet de conduire les classes 2, 3, 4A, 4B, 4C, 5, 6D et 8. Deux exceptions : les classes 6A, 6B et 6C pour la conduite d'une motocyclette, qui sont comprises dans un ensemble distinct, et la classe 6D qui n'inclut pas implicitement la classe 8.

2 Tous les titulaires de la classe 5 possèdent automatiquement les classes 6D et 8.

3 Les titulaires ayant obtenu leur permis avant juillet 1978 ont conservé certains privilèges. Ainsi, l'obtention du permis de conduire donnait automatiquement le droit de conduire une motocyclette, à moins d'avoir un handicap physique.

Nombre de véhicules en circulation

Type d'utilisation / Type de véhicule	1999	1998
PROMENADE	**3 436 179**	3 369 631
Automobile et camion léger	**3 338 852**	3 277 703
Automobile	**2 560 298**	2 530 247
Camion léger	**777 234**	745 928
Non précisé*	**1 320**	1 528
Motocyclette	**81 682**	76 506
Cyclomoteur	**15 635**	15 422
UTILISATION INSTITUTIONNELLE, PROFESSIONNELLE OU COMMERCIALE	**618 207**	611 572
Automobile et camion léger	**438 132**	432 774
Automobile	**168 295**	167 461
Camion léger	**269 236**	264 645
Non précisé*	**601**	668
Taxi	**8 057**	8 039
Autobus	**6 961**	6 879
Autobus scolaire	**9 504**	9 612
Camion et tracteur routier	**106 740**	106 415
Véhicule-outil et autres	**48 813**	47 853
HORS-RÉSEAU	**526 271**	515 173
Motoneige	**151 608**	157 220
Deux roues	**14 299**	15 038
Véhicule tout terrain	**191 311**	175 026
Véhicule-outil et autres	**169 053**	167 889
TOTAL**	**4 580 657**	4 496 376

* Ce sont les véhicules pour lesquels on n'a pu distinguer s'il s'agissait de camions légers ou d'automobiles.

** Ne comprend ni les remorques ni les véhicules utilisés exclusivement dans les gares, ports et aéroports.

NOTE : Ces données représentent le nombre de véhicules autorisés à circuler au 31 décembre.

Répartition des paiements des droits de permis de conduire

Volume en 1999 : 1 984 502

Établissements financiers	979 016	50 %
Services postaux	581 305	29 %
Centres de service	166 062	8 % *
Mandataires	258 119	13 %

Répartition des paiements des droits d'immatriculation

Volume en 1999 : 3 880 329 transactions

Établissements financiers	1 968 943	51 %
Services postaux	1 272 879	33 %
Centres de service	212 196	5 %
Mandataires	426 311	11 %

Répartition des paiements des droits de permis de conduire

Volume en 1998 : 2 059 547

Établissements financiers	1 088 866	53 %
Services postaux	601 862	29 %
Centres de service	147 278	7 %
Mandataires	221 541	11 %

Répartition des paiements des droits d'immatriculation

Volume en 1998 : 3 832 478 transactions

Établissements financiers	1 991 827	52 %
Services postaux	1 249 829	33 %
Centres de service	201 257	5 %
Mandataires	389 565	10 %

* Ces données incluent les paiements de droit que le bureau spécial au siège social a perçus.

la promotion

La promotion de la sécurité routière

L'amélioration du bilan routier constitue l'un des grands objectifs de la Société de l'assurance automobile du Québec. C'est pourquoi la Société consacre des ressources importantes à l'étude des accidents de la route, à la promotion de la sécurité routière, et à la recherche universitaire en sécurité routière.

En misant sur la recherche, la sensibilisation, l'éducation, de même qu'en privilégiant des activités de renforcement comme le soutien à l'application des mesures légales, la Société est confiante qu'elle pourra inciter les jeunes et les autres groupes d'usagers à modifier leur comportement. Ainsi, elle estime qu'elle pourra parvenir à réduire le nombre et la gravité des traumatismes causés par les accidents de la route.

EN 1999, LA SOCIÉTÉ...

... a poursuivi les études qui permettent de mieux comprendre le bilan routier et d'évaluer le rendement des programmes qu'elle met en œuvre ;

... a mené une enquête routière sur le risque d'accidents liés à la consommation de drogues et d'alcool ;

... a évalué l'impact du nouveau programme d'accès graduel à la conduite, après un an de mise en œuvre ;

... a produit et analysé des données essentielles sur la composition du parc automobile, sur les accidents, et sur les victimes de la route ;

... a poursuivi ses efforts de promotion de la sécurité routière, notamment en ce qui concerne l'alcool au volant, la vitesse, les dispositifs de retenue, la bicyclette et les piétons.

L'AMÉLIORATION DES CONNAISSANCES SUR LES ACCIDENTS DE LA ROUTE

La production, l'interprétation et l'analyse des données

Chaque année, la Société prépare le bilan des principales statistiques, réparties sur cinq ans, en ce qui a trait aux caractéristiques des accidents et des victimes de la route, et en ce qui concerne l'évolution de leur nombre, le parc automobile et les titulaires de permis de conduire. Publié en 2000, le *Bilan 1999* présente également un ensemble de données selon les régions administratives, les municipalités régionales de comté (MRC) et les municipalités de plus de 5 000 habitants.

Sur le plan statistique, l'information sur les véhicules assujettis au règlement qui régit le transport des personnes et des marchandises a été mise à jour dans le document intitulé *Bilan 1999 des taxis, des autobus, des camions et des tracteurs routiers*. Afin d'apporter un meilleur éclairage sur le bilan routier des véhicules assujettis à la vérification mécanique obligatoire, la Société a poursuivi une recherche sur le kilométrage des véhicules lourds.

Au cours de l'automne 1999, dans le cadre d'une étude plus vaste portant sur la révision de la table de points d'inaptitude, un rapport de recherche a été produit sur le risque associé à chaque infraction.

Régulièrement, la Société fait des sondages, même des enquêtes, dans le but de mieux connaître sa clientèle et d'évaluer ses actions. Ces démarches lui permettent de cibler, plus efficacement, ses interventions en sécurité routière.

Du 9 au 29 août 1999, afin d'établir la contribution des drogues aux accidents de la route, la Société a mené, auprès de 5 507 conducteurs et conductrices, une vaste enquête routière sur la consommation de drogues et d'alcool et la conduite automobile. Cette enquête a eu lieu, de jour et de nuit, sur 147 sites répartis dans l'ensemble du Québec. La proportion de conducteurs dont le taux d'alcoolémie dépassait la limite légale de 0,08 est passée à 1,8 p. 100 en 1999, alors qu'elle était de 3,2 p. 100 en 1991.

Par ailleurs, la reprise de l'enquête sur le taux de conformité des véhicules montre que le pourcentage de non-conformité mécanique majeure des véhicules affectés au transport des marchandises est passé à 21,1 p. 100 en 1999, alors qu'il était de 27,2 p. 100 en 1997.

Au cours de l'été 1999, la Société a mené de nouveau l'enquête sur le taux de port du casque par les cyclistes. Pour une quatrième année consécutive, cette enquête a permis de recueillir, en même temps, certains renseignements sur la pratique du patin à roues alignées. L'enquête portant sur le taux d'utilisation des sièges d'auto pour enfants a également été reprise au cours de l'été 1999.

La recherche externe

Au printemps 1999, la Société, le ministère des Transports et le Fonds pour la formation de chercheurs et l'aide à la recherche (FCAR) ont lancé un nouveau programme d'action concertée représentant un investissement de 5 millions de dollars qui s'échelonnera jusqu'à l'année 2004. C'est le FCAR qui en assume la gestion. Les nouveaux projets de recherche portent sur la vitesse excessive et sur le risque d'être impliqué dans un accident, la contribution du port de la ceinture de sécurité à la réduction du nombre de décès, les méthodes d'apprentissage actuelles des nouveaux conducteurs, l'adaptation des comportements routiers des conducteurs âgés pour éviter les risques d'accident, la comparaison entre le Québec et l'Ontario en ce qui concerne les comportements des piétons, etc.

L'une des principales recherches en cours porte sur le téléphone cellulaire. Il s'agit d'une étude épidémiologique sur l'association entre l'utilisation du cellulaire en situation de conduite automobile et les accidents avec dommages corporels ou matériels. Pour mener à terme cette recherche, un envoi postal a été fait, en 1999, auprès de quelque 175 000 titulaires de permis. Le but visé était de connaître leur exposition au risque, l'utilisation qu'ils font du téléphone mobile et leur implication dans des accidents. Les résultats sont attendus pour l'automne 2000.

LA PROMOTION DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

En matière de sécurité routière, les gains sont fragiles. C'est pourquoi, chaque année, la Société de l'assurance automobile du Québec planifie et accomplit des actions pour promouvoir la sécurité routière auprès de la population. Ainsi, en informant et en sensibilisant la population aux causes et aux conséquences des accidents de la route, la Société contribue à créer un climat propice à l'adoption de nouveaux comportements.

La priorité, contrer les méfaits de l'alcool au volant

Au Québec, de 1991 à 1999, la proportion de conducteurs présentant une alcoolémie supérieure à 0,08 a chuté de 44 p. 100. En matière d'alcool au volant, l'amélioration continue est attribuable à de nombreux facteurs, tels que des campagnes de sensibilisation percutantes, l'adoption de lois dissuasives et des actions communautaires comme Opération Nez rouge. Un autre facteur déterminant est le travail intensif des services policiers. Malgré ce qui précède, l'alcool demeure la principale cause de décès sur les routes.

C'est pourquoi la Société a poursuivi ses interventions pour contrer l'alcool au volant. En 1999, elle s'est de nouveau liée à l'ensemble des services policiers du Québec pour mettre en place deux offensives connues sous le nom de P.A.S., pour programme d'application sélective, combinant des moyens de sensibilisation et des moyens coercitifs, en l'occurrence des barrages routiers.

La première offensive a eu lieu entre le 6 mai et le 6 juin, et la seconde, entre le 4 novembre et le 5 décembre. Un objectif de 120 000 interceptions avait été fixé pour chacun de ces barrages routiers. Au total, 233 000 automobilistes ont été interceptés au cours de ces deux mois intensifs. Pour l'événement du mois de mai, une publicité télévisée axée sur la coercition et faisant mention des dates de la tenue des barrages routiers a été mise en ondes sur tous les réseaux de télévision francophones et anglophones du Québec.

En outre, dans les deux régions du Québec où le problème de l'alcool au volant est très présent, soit Beauce-Etchemin et Saguenay–Lac-Saint-Jean, la Société a affiché de la publicité dans les toilettes publiques des bars et des restaurants. Des cartes postales reprenant le visuel des trois affiches produites ont également été distribuées. Enfin, des blocs-notes véhiculant des messages de sensibilisation aux méfaits de l'alcool au volant ont été distribués aux personnes interpellées par les policiers à l'occasion des barrages routiers. Pour l'événement de novembre, une pleine page publicitaire a été achetée dans l'édition du samedi de tous les quotidiens du Québec, francophones comme anglophones. Elle annonçait la tenue des barrages routiers et présentait les conséquences, sur le plan légal, pour la personne qui dépassait la limite permise.

Pour une quinzième année consécutive, la Société a soutenu l'Opération Nez rouge. Pour l'occasion, elle signait le matériel promotionnel de la campagne, à titre de « parrain officiel depuis 1985 ». Cette année, 84 798 automobilistes ont été raccompagnés. En 1998, il y en avait eu 88 161.

Finalement, pour inciter la population à faire appel à un conducteur désigné, à un taxi, au transport en commun, à un ami, bref, en vue de l'encourager à recourir à une solution pour remplacer la conduite avec les capacités affaiblies, la Société a relancé sa campagne *Pour que la fête continue, pas d'alcool au volant* dans une quarantaine de fêtes et de festivals à travers le Québec, ainsi qu'au Carnaval de Québec où, cette fois encore, elle était commanditaire.

La sensibilisation des jeunes à la sécurité routière

Pour la Société, la promotion de la sécurité routière auprès de la population des jeunes dont l'âge varie de 16 à 24 ans demeure une préoccupation constante, et ce, depuis plusieurs années. Différents programmes de prévention sont mis en œuvre afin de sensibiliser les jeunes aux risques liés à la conduite avec les capacités affaiblies et à la vitesse au volant.

En 1999, la Société présentait le projet *Intervention Jeunesse* dans trois régions du Québec, soit la Beauce, le Saguenay–Lac-Saint-Jean et la Mauricie. Ce projet dynamique a été instauré en 1998 dans le but de rejoindre les jeunes. Il s'agit d'une tournée promotionnelle visant à informer la population des jeunes, dont l'âge varie de 15 à 24 ans, à propos des risques liés à la conduite avec les capacités affaiblies par l'alcool et aux excès de vitesse. Ces tournées ont eu lieu en milieu collégial, elles ont été annoncées sur les ondes de la radio et elles se sont même tenues dans les bars des trois localités précitées. Les animateurs de *La Gang* ont permis aux jeunes de se mériter des prix intéressants, tout en mesurant leurs connaissances relatives aux règles de l'accès graduel à la conduite et, surtout, aux sanctions à l'endroit des contrevenants.

Au cours de l'année 1999, la Société a évalué avec rigueur le projet *Intervention Jeunesse*. Cette évaluation a révélé que l'activité était appréciée à près de 90 p. 100 et qu'au regard du volet publicitaire, elle a atteint un taux de notoriété spontanée de près de 80 p. 100. Selon les témoignages des jeunes, le concept, tel qu'il a été élaboré, est un bon moyen de faire passer les messages de sécurité routière. Parmi ces messages, ceux qui ont le plus retenu l'attention portaient sur l'alcool au volant et les sanctions, telles que, notamment, la suspension du permis de conduire, prises contre les personnes qui contreviennent à la *Loi modifiant la Loi sur l'assurance automobile et d'autres dispositions législatives*. Toutefois, nous observons que la vitesse au volant demeure, trop souvent encore, un comportement banalisé. Quoique, avec une majorité de 56 p. 100, les jeunes répondants affirment que le projet les a fait réfléchir et pourrait avoir des répercussions positives sur leur comportement, de nombreux efforts restent à consentir afin de permettre une amélioration significative du bilan routier des jeunes conducteurs.

Cette année encore, le projet *Pare-Chocs* était de retour dans les cégeps du Québec où il a rejoint près de 200 000 jeunes. Ce projet a contribué à soutenir les initiatives des divers acteurs du milieu, tels que les animateurs socioculturels, les infirmières, les policiers, etc., dans l'organisation de leurs activités éducatives et sociales. Ainsi, les risques et les conséquences liés à la consommation d'alcool ou de drogues au moment de la conduite d'un véhicule, autant que les excès de vitesse et les pénalités qui y sont associées, ont fait l'objet de leurs préoccupations.

La vitesse excessive

En 1999, la vitesse excessive a occupé le centre des activités de promotion de la sécurité routière. Ainsi, sous le thème *10 km/h de moins, ça sauve des vies,* la Société a mené une campagne choc sur la vitesse en milieu urbain. Lancée en conférence de presse le 21 juin dernier, cette campagne comprenait principalement la diffusion d'un message télévisé d'une durée de 60 secondes. Ce message percutant comporte la reconstitution d'un accident impliquant un piéton et une automobile, ainsi qu'une démonstration technique sur les distances d'arrêt à 50 km/h et 60 km/h. Dans le but de bien faire comprendre en quoi quelques kilomètres de moins par heure peuvent faire toute la différence, ce message publicitaire exploite à la fois l'émotivité et la rationalité.

Étant donné sa haute teneur en émotivité, ce message a été diffusé uniquement durant les bulletins de nouvelles de fin de soirée, et ce, pour éviter de heurter la sensibilité des jeunes enfants. Pour couvrir le marché anglophone, la campagne incluait également la diffusion d'une publicité à pleine page dans le quotidien The Gazette. Les différents services de police du Québec ont également collaboré à cette campagne. Outre des opérations de contrôle traditionnel de la vitesse, ces derniers ont exercé de nombreuses activités de sensibilisation sur la route en distribuant, notamment, des dépliants et de faux billets de contravention, produits pour la circonstance.

Par ailleurs, la Société a démarré un projet-pilote sur le contrôle de la vitesse, en collaboration avec le Comité des élus municipaux et des directeurs de police de la Mauricie. Lancé en avril 1999 sous le nom de *Opération Pieds pesants,* ce projet a mené, en Mauricie, à une vaste campagne de sensibilisation et à de nombreuses opérations de contrôle de la vitesse par les policiers. Ces activités se sont déroulées tout au cours de l'année et elles se poursuivront jusqu'à l'été 2000. Un volet complet d'évaluation de ce projet a également été enclenché en 1999. Les premiers résultats sont encourageants, mais les conclusions finales de cette expérience ne seront pas connues avant la fin de l'été 2000.

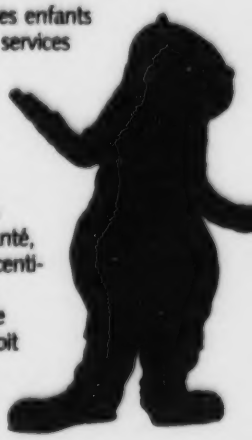
Les sièges d'auto pour enfants

Les accidents de la route constituent la principale cause de traumatismes chez les enfants âgés de moins de 5 ans. En 1999, une enquête a démontré deux faits importants. Alors que les parents utilisent de plus en plus le siège approprié à leurs enfants, ils l'installent de moins en moins bien. Ainsi, deux enfants sur trois ne sont pas en sécurité totale lorsqu'ils prennent place dans une voiture de promenade.

Au mois de mai 1999, dans le but d'accroître l'utilisation adéquate des sièges d'auto, la Société a organisé un concours radiophonique à l'échelle provinciale, en collaboration avec un fabricant de sièges d'auto, le concept multi-média *Parents d'aujourd'hui* et une chaîne de pharmacies. Ainsi, 200 sièges d'auto de marque Evenflo ont été distribués à travers le Québec.

De plus, la Société a participé à l'organisation d'une cinquantaine de cliniques de vérification de sièges d'auto, en collaboration avec le réseau des CLSC, du CAA-Québec et de plusieurs services policiers. Grâce à cette initiative, plus de 3 000 sièges d'auto pour enfants ont été vérifiés en 1999.

Afin de poursuivre la sensibilisation des enfants et des éducatrices dans le milieu des services de garde, la Société a continué la distribution de la trousse « Une place pour moi » et a rendu la mascotte Baladine disponible pour certaines activités de prévention.

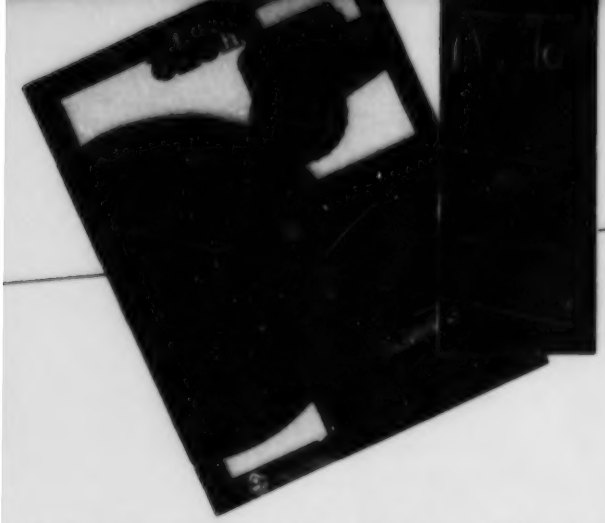


Finalement, la Société a produit, puis distribué dans tout le réseau de la santé, une échelle graduée en poids et en centimètres pour aider les infirmières, les médecins et les pédiatres à fournir de l'information concrète aux parents, soit à l'occasion des visites médicales de leurs enfants, soit pendant les cliniques de vaccination.

La campagne sur la sécurité à bicyclette

En 1999, la Société a poursuivi sa campagne de promotion entreprise, en 1997, sous le thème *À vélo, comme en auto...* Menée avec la collaboration du club de baseball Les Expos de Montréal, cette campagne visait à sensibiliser les cyclistes à l'importance d'adopter des comportements prudents et de respecter les mêmes règles de circulation que celles qui s'adressent aux automobilistes. La campagne comportait quatre volets, soit une intervention pédagogique et un concours dans les écoles, la participation des services policiers sur différentes artères à risques, un concours adressé au grand public et un événement au Stade olympique.

Un des problèmes repérés par la Société est la visibilité des cyclistes qui circulent le soir. On estime que ce facteur intervient dans environ 20 p. 100 des accidents mortels. Par conséquent, la Société s'est associée au Tour de l'Île de Montréal pour la tenue d'une campagne d'affichage sur la visibilité à vélo à l'occasion du Tour la nuit. De plus, elle a profité de sa présence au Tour des enfants pour faire la promotion, auprès de sa jeune clientèle, du thème précité.



Pour assurer une présence plus active en région, la Société a collaboré à la campagne promotionnelle sur la sécurité à vélo mise de l'avant par le fabricant de vélos Procycle. Cette campagne consistait à transmettre de l'information, à travers le Québec, aux cyclistes, et ce, par l'intermédiaire du réseau des marchands de produits Procycle. Enfin, la Société a participé à la campagne d'affichage sur le partage de la route entre automobilistes et cyclistes, mise en œuvre par Transports Québec.

La campagne sur la sécurité des piétons

Après les occupants de véhicules, les piétons tiennent toujours le deuxième rang parmi les victimes d'accidents de la route. Près de la moitié de celles-ci se trouvent sur l'île de Montréal, où 90 p. 100 des accidents de piétons avec personnes tuées, ou blessées gravement, se produisent au moment où la personne traverse la chaussée.

C'est pourquoi, en collaboration avec la Fondation Mira, la Société a lancé, en septembre 1999, une nouvelle campagne de sensibilisation sous le thème *Aveugle ou pas, on traverse aux intersections !* Menée en collaboration avec le Service de police de la Communauté urbaine de Montréal, cette campagne a rejoint surtout le grand public et les automobilistes pour leur rappeler l'importance de traverser aux intersections et de respecter la signalisation.

Fait à noter, la campagne d'affichage s'est aussi tenue dans la région de Québec, deuxième ville en importance sur le chapitre des accidents de piétons.

Dans le bilan routier, la surreprésentation des aînés étant de plus en plus accentuée, plusieurs activités ont visé à sensibiliser les personnes âgées aux règles de sécurité. L'auteure Marguerite Lescop a accepté d'agir auprès des aînés à titre de porte-parole de la Société. Elle a entrepris une tournée dans plusieurs résidences de personnes âgées sur l'île de Montréal. La Société a aussi participé à la tournée d'information *La santé et le bel âge* qui a rejoint plus de 12 000 personnes dans 26 villes du Québec, de même qu'à l'émission télévisée *Y a plein d'soleil.*

Enfin, pour souligner le 70e anniversaire des brigades scolaires juniors, la Société a organisé le concours du *brigadier du millénaire*, en collaboration avec le CAA-Québec.

L'éducation à la sécurité routière en milieu scolaire

Au primaire

En 1999, trois campagnes portant sur des thèmes relatifs aux piétons, au transport scolaire et au vélo ont été menées au primaire.

À l'occasion de la fête de l'Halloween, un feuillet a été distribué à l'ensemble des 550 000 élèves du primaire, leur rappelant les règles de sécurité et la signalisation à respecter dans leurs déplacements comme piétons. De plus, des activités interactives présentées sur le site Internet de la Société ont permis à plus de 7 300 jeunes de participer à un concours, tout en vérifiant leurs connaissances en sécurité routière. Cette campagne a été menée en partenariat avec l'UNICEF, la Sûreté du Québec, les policiers municipaux, Parents-Secours et la CSST.

La quatrième édition du concours organisé en collaboration avec le club de baseball Les Expos de Montréal a attiré plus 122 000 jeunes. La Société a remis à chaque élève du primaire un feuillet d'activité portant sur l'importance de respecter le sens de la circulation. Des affiches en couleurs étaient également remises à chaque membre du personnel enseignant, afin de bien transmettre le message. Ainsi, le concours a permis à 77 jeunes de se partager les prix suivants : 11 billets privilégiés dans la loge des Expos pour une journée spéciale au Stade olympique, 11 bicyclettes de marque Vélo sport et 55 casques de fabrication Louis-Garneau.

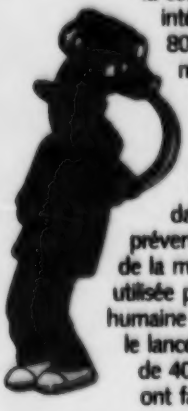
Sous le thème *À vélo comme en auto... on roule dans le même sens*, la campagne vélo en milieu scolaire a connu un succès sans précédent. En 1999, ce volet a été ajouté pour faire ressortir l'importance du problème auprès des jeunes dont l'âge varie de 6 à 12 ans. Malgré une diminution du nombre de victimes, on constate que le fait de rouler en sens inverse de la circulation reste une cause importante d'accidents.

En transport scolaire, la campagne *Faut bien se conduire*, a donné lieu à la distribution, dans les classes du primaire à l'échelle du Québec, de 300 000 feuillets d'activités pédagogiques. Le concours, de même que les activités liées au thème, rappelait les comportements à adopter avant, pendant et après le trajet. Cette campagne a été organisée en collaboration avec l'Association du transport écolier du Québec, le ministère des Transports du Québec et de nombreux autres partenaires.

Un nouveau dépliant portant sur les règles de sécurité en transport scolaire a été publié en 1999. Intitulée *Le transport scolaire c'est aussi mon affaire*, cette brochure publicitaire rappelle que chaque personne a des responsabilités pour assurer la sécurité des enfants, et ce, peu importe qu'elle agisse à titre de citoyen, de parent ou d'automobiliste. Une partie portant sur les différents panneaux rencontrés aux abords des zones scolaires a été ajoutée pour faciliter le travail de sensibilisation accompli par les policiers.

AU SECONDAIRE

En 1999, la Société a continué d'offrir aux écoles secondaires le programme *Alternative*, dont le principal objectif est d'amener les jeunes à prendre la bonne décision à l'égard de la conduite avec les capacités affaiblies. Il est intéressant de noter que, depuis 1991, plus de 80 p. 100 des écoles secondaires ont commandé le matériel nécessaire pour sensibiliser les sortants à cette problématique et les éduquer à ce propos.



La trousse éducative *Et si ça t'arrivait ?* a, elle aussi, continué à faire l'objet d'une offre dans le milieu secondaire. Traitant de la prévention des traumatismes cranio-cérébraux et de la moelle épinière, cette trousse éducative est utilisée particulièrement dans le cours Biologie humaine de la troisième année du secondaire. Depuis le lancement de cette trousse en février 1996, plus de 400 ont été distribuées dans les écoles qui en ont fait la demande.

LA SÉCURITÉ AUTOUR DES ÉCOLES

Au cours de l'année scolaire s'échelonnant de 1998 à 1999, la collaboration entre la Société et le CAA-Québec a encore porté fruit en ce qui concerne le programme de la Brigade scolaire de sécurité routière. En effet, le rapport d'activité du CAA-Québec, achevé en juin, rapporte que 41,8 p. 100 des écoles primaires utilisent la formule des *brigadiers juniors*. On note, actuellement, un total de 22 401 brigadiers ; ils sont répartis dans 870 brigades à travers le Québec.

La Ligue de sécurité du Québec continue de gérer le programme des *Brigadiers scolaires adultes*. Tout d'abord, cette ligue diffuse, auprès des municipalités du Québec qui en font la demande, une pochette d'information comportant, notamment, un guide pour la formation des brigadiers, un manuel de référence pour le brigadier, ainsi qu'un bon de commande pour un document vidéo qui retrace l'ensemble des tâches à accomplir pour mener à bien cette fonction. De plus, la Ligue offre des séances de formation destinées aux responsables de brigades, ainsi qu'aux brigadiers eux-mêmes.

LA CONCERTATION

Du 4 au 9 août 2002, la Société sera l'hôte de la plus importante réunion internationale de chercheurs, de toxicologues et de spécialistes de la réglementation et de la prévention dans le domaine des effets de l'alcool et autres psychotropes sur la conduite automobile. Sous l'égide de l'International Council on Alcohol, Drugs and Traffic Safety (ICADTS), cette conférence se tient tous les deux ou trois ans. La prochaine rencontre aura lieu à Stockholm, du 22 au 26 mai 2000.

Les relations avec les partenaires

Pour la Société, le partenariat constitue un outil essentiel qui permet de déployer les efforts de promotion de la sécurité routière. En 1999, afin d'exercer différentes activités en ce domaine, la Société s'est associée avec de nombreux partenaires, provenant aussi bien du secteur public que du secteur privé.

La Société ne pourrait remplir son mandat de promotion de la sécurité routière sans la collaboration des différents services de police du Québec. En 1999, la collaboration de ces derniers a été essentielle, notamment pour poursuivre l'application des mesures découlant des modifications apportées en vertu du projet de loi 12. Il importe de rappeler qu'il s'agit des modifications les plus importantes au *Code de la sécurité routière*, depuis les vingt dernières années.

Le comportement humain est souvent affecté par des éléments de l'environnement, notamment par l'aménagement routier. La Société doit donc travailler de concert avec le ministère des Transports et les municipalités de qui relèvent les infrastructures.

La Société a collaboré aux travaux de la Direction de la sécurité routière et de la Direction du transport des marchandises de l'Association québécoise du transport et des routes (AQTR). Elle siège aux différents comités de l'organisme pour la tenue de colloques sur la sécurité routière. Mentionnons que c'est en collaboration avec l'AQTR, l'Université Laval, l'Université de Montréal et l'Université de Sherbrooke qu'un colloque sur la recherche universitaire en sécurité routière a été organisé les 22 et 23 avril 1999. Les objectifs du colloque étaient de faire connaître les résultats de la recherche au cours des cinq dernières années et d'en illustrer les retombées utiles.

Enfin, la Société a collaboré étroitement avec le CAA-Québec à des dossiers communs, tels que celui sur le Comité de surveillance de la publicité automobile et celui relatif au programme de la Brigade scolaire de sécurité routière.

la gestion

La gestion du personnel et des ressources

Pour atteindre ses objectifs, la Société s'appuie, entre autres choses, sur la gestion efficace, et au meilleur coût, de son personnel et des ressources informationnelles, technologiques, matérielles, immobilières, et financières, qui soutiennent l'ensemble de ses actions.

EN 1999, LA SOCIÉTÉ...

... a poursuivi l'instauration des orientations en gestion du personnel et des ressources, et elle a suivi son plan de mise en œuvre ;

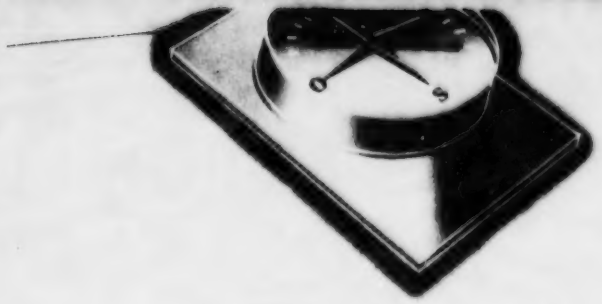
... a affiché un excédent de revenus sur les dépenses de 103,6 millions de dollars ;

... a achevé la réalisation de son plan triennal d'investissements en infrastructure technologique de 1997 à 1999, particulièrement l'introduction des premiers éléments pour soutenir la technologie par Internet ;

... a terminé tous les travaux informatiques pour permettre à sa technologie de franchir le passage vers l'an 2000 ;

... a démarré les premiers projets informatiques prévus pour la première année du plan d'affaires de l'indemnisation des victimes de la route ;

... a préparé un plan d'affaires quinquennal en ce qui concerne l'évolution organisationnelle et technologique du contrôle de l'accès au réseau routier.



LE PERSONNEL

L'effectif de la Société

En 1999, pour servir sa clientèle, la Société a fait appel à un effectif de 2 693 équivalents temps complet (ETC), soit 2 117 employés permanents et 576 employés occasionnels. Par rapport à l'année 1998, ces nombres représentent une augmentation de 150 ETC. Le 17 août 1999, le Conseil du trésor accordait à la Société 150 ETC additionnels, dont 80 pour le Contrôle du transport routier sur route et en entreprise et 70 pour consolider la prise de la responsabilité de nouveaux mandats, tels que l'encadrement du transport routier (*Loi concernant les propriétaires et exploitants des véhicules lourds*), les nouvelles mesures pour lutter contre l'alcool au volant (*Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives*) et l'augmentation de la charge de travail pour ce qui est de l'indemnisation des personnes accidentées de la route.

Les employés de la Société, dont 56 p. 100 sont des femmes, occupent une cinquantaine de corps d'emploi. L'équipe de gestion comprend 60 cadres supérieurs et juridiques, et 88 cadres intermédiaires.

Les conditions de travail de l'ensemble du personnel de la Société sont régies par onze conventions collectives et directives. Afin que ces conditions de travail soient mises en application de manière harmonieuse, onze réunions de comités ministériels de relations professionnelles (CMRP) ont été tenues, soit quatre avec les représentants des fonctionnaires, quatre avec ceux des professionnels et deux avec les représentants des contrôleurs routiers. De plus, une réunion conjointe avec les représentants des professionnels et des fonctionnaires a été tenue pour discuter de la mise en application de la loi sur la protection des non-fumeurs.

L'accès à l'égalité

Le 12 et le 13 mai 1999, le gouvernement a annoncé sa décision de fixer à 25 p. 100 le taux d'embauche de ses membres pouvant provenir des communautés culturelles, anglophones et autochtones, et ce, pour tous les statuts d'emploi. La Société a décidé de contribuer à cette décision en mettant de l'avant un programme spécial d'embauche pour étudiants et en demandant au Service de placement étudiant du Québec de diriger systématiquement vers elle des étudiants et des étudiantes appartenant à l'un ou l'autre des groupes cibles. C'est ainsi que 38 personnes appartenant à de tels groupes ont pu bénéficier d'un emploi d'été à la Société.

Répartition régionale de l'effectif de la Société (ETC utilisés) 1999

	EFFECTIF PERMANENT	EFFECTIF OCCASIONNEL
Bas-Saint-Laurent – Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine	58	12
Saguenay – Lac-Saint-Jean – Côte-Nord	63	21
Québec		
• Siège social	1 435	190
• Direction régionale	70	42
Estrie – Mauricie – Bois-Francs	81	29
Montréal	170	164
Montérégie	101	53
Laval-Laurentides - Lanaudière-Outaouais	99	56
Abitibi-Témiscamingue – Nord-du-Québec	40	9
TOTAL	2117	576

En ce qui concerne les emplois réguliers, 35 personnes ont été nommées depuis le 1er juin 1999 ; l'une d'entre elles appartenait à une communauté culturelle. Il convient de mentionner que, sur les 35 personnes retenues, les occasions de nommer des personnes appartenant à un groupe cible se sont présentées deux fois seulement. Dans un cas, la personne d'un groupe cible a été choisie, alors que dans l'autre, la personne nommée était déjà occasionnelle à la Société depuis deux ans.

Quant au personnel occasionnel, la Société a nommé 112 personnes dont 2 sont membres de communautés culturelles et l'une est anglophone, ce qui équivaut au nombre d'occasions qui se sont présentées.

En ce qui a trait à l'accès à l'égalité en emploi pour les femmes, sur les 56 personnes nommées à des emplois réguliers, 23 étaient des femmes, parmi lesquelles 7 sont des professionnelles.

La Société a aussi contribué à améliorer la représentation des femmes dans le personnel d'encadrement ; pour ce faire, sur un total de 16 promotions qui ont été accordées au cours de l'année 1999, 6 s'adressaient à des femmes. En ce qui concerne le personnel d'encadrement à la Société, le taux de représentation des femmes était de 32,8 p. 100, au 31 décembre 1999.

Le soutien à la gestion

Au cours de l'année 1999, afin d'améliorer les services offerts, la Direction des services au personnel a mis de l'avant la révision de certains de ses processus administratifs. Elle a mené à terme la révision de son processus de dotation des emplois réguliers et occasionnels et elle a entrepris la révision du processus d'intervention-conseil, dont les travaux devraient s'échelonner jusqu'au printemps 2000. Afin de mener à bien chaque révision de processus, des comités de travail sont mis sur pied de manière *ad hoc* ; ils s'appuient sur la méthodologie de révision des processus promue à la Société.

Le mois de mars 1999 a marqué le coup d'envoi de la mise en place de la nouvelle **philosophie en gestion du personnel et des ressources.** Rappelons que cette philosophie de gestion repose sur quatre valeurs, soit la confiance, la transparence, l'efficience et la cohérence, et sur sept orientations qui mettent de l'avant la gestion par résultats, l'imputabilité des gestionnaires, la reddition de compte, l'initiative, la responsabilisation et le perfectionnement du personnel, l'utilisation optimale des ressources technologiques et financières.

En vue d'assister les unités administratives dans la promotion de cette philosophie de gestion, la Direction des services au personnel (DSP) a conçu des outils pour informer le personnel et accompagner les gestionnaires qui doivent préparer et mettre en œuvre leur plan pour actualiser cette philosophie.

En 1998, la Société avait mandaté la DSP afin d'élaborer un programme de **profil de compétences** génériques pour l'ensemble du personnel. Dès 1999, la DSP a entrepris de consulter les gestionnaires au sujet de ce profil. Parallèlement à cette consultation, elle a coordonné l'élaboration du profil de compétences spécifique des préposés aux permis et à l'immatriculation, ainsi que celui des préposés aux renseignements.

En début d'année, la Direction a poursuivi diverses recherches et fait de nombreuses consultations en matière de **reconnaissance** du personnel. Les résultats obtenus ont permis à la haute direction de mettre l'accent sur des mesures simples liées à certains gestes du quotidien. Il a été retenu de sensibiliser les gestionnaires et les employés à la nécessité d'expérimenter leurs moyens de reconnaissance et d'appréciation en milieu de travail et à innover dans ce domaine. À cette fin, différents documents ont été publiés.

La Direction a organisé diverses activités de perfectionnement destinées aux gestionnaires, tels des colloques, des forums, des dîners-causeries. Elle a aussi animé divers cercles de gestion regroupant maintenant environ 45 gestionnaires. Ces rencontres ont permis de transmettre de l'information et d'échanger sur les différentes préoccupations de ces gestionnaires. Par ailleurs, les conseillers de la Direction ont accompagné les gestionnaires de toutes les vice-présidences dans la concrétisation d'interventions liées aux changements organisationnels.

Le perfectionnement du personnel

La Société a le souci de former son personnel et de veiller à l'amélioration de ses compétences. À cette fin, elle lui offre, de façon régulière, des séances de formation et de perfectionnement. Tant pour le siège social que pour les régions, du personnel de la Société, recruté au sein de chacune des vice-présidences, assume la formation à la tâche. Pour ce qui est des activités de perfectionnement et de développement personnel et professionnel, c'est la Direction des services au personnel qui les coordonne. L'ensemble des investissements à ce sujet représente au-delà de 3,7 p. 100 de la masse salariale de la Société.

En 1999, la Société a offert près de 60 sessions visant à améliorer les compétences professionnelles et personnelles de ses employés. Ces sessions ont porté, principalement, sur les communications efficaces dans les relations d'affaires, la conduite de réunions et d'ateliers de travail, la participation à une réunion efficace de travail et les pratiques administratives en gestion.

Entre autres choses, la Société a poursuivi la diffusion du programme de formation destiné au personnel affecté au service à la clientèle interne ou externe. Intitulé **Servir le public, un défi au quotidien,** ce programme intègre trois modules de formation. En 1999, près de 425 personnes se sont inscrites à l'un ou l'autre de ces modules.

Dans les milieux de travail, la nécessité d'exécuter les tâches en équipe se fait de plus en plus impérative. C'est pourquoi, afin d'aider le personnel des différentes unités administratives à travailler efficacement en équipe, la Société a préparé un cours portant sur la **conduite de réunions d'ateliers de travail.** En 1999, sept groupes ont participé à ces séances de formation pour un total d'environ 77 participants.

Dorénavant, une séance de formation à l'assistance professionnelle sera disponible pour les gestionnaires de la Société. Au cours de l'automne 1999, cette formation a été diffusée auprès d'un groupe de gestionnaires ; les commentaires recueillis témoignent du fait qu'une telle formation sera utile pour mettre en place un style renouvelé pour la gestion des personnes.

De plus, au printemps 1999, l'ensemble des conseillères et des conseillers de la Direction des services au personnel, de même que les membres de l'équipe de gestion, ont été formés à l'approche de l'assistance professionnelle pour mieux accompagner les gestionnaires dans cette manière de gérer.

L'éthique

Les orientations pour favoriser et maintenir un comportement compatible avec les valeurs organisationnelles, en particulier **l'intégrité et l'équité dans toutes ses actions,** sont précisées à l'intérieur du guide d'éthique de la Société. L'ensemble du personnel possède ce guide.

En 1999, trois articles publiés dans le périodique *Raconte*, ont permis de sensibiliser le personnel à différentes facettes de l'éthique, c'est-à-dire le refus de gratification, la protection des renseignements personnels et l'utilisation de matériel informatique, tel que Internet, à des fins personnelles.

Un milieu de travail exempt de harcèlement

La Société a poursuivi ses interventions dans le domaine de la prévention, en élargissant le bassin de distribution de son dépliant sur le sujet et en publiant divers articles à ce propos dans le journal interne. De plus, elle a répondu aux demandes d'information et de soutien formulées par le personnel et les gestionnaires.

Le mieux-être du personnel

En vue d'améliorer le bien-être de son personnel, la Société offre toute une gamme de services. Ainsi, en 1999, le comité du mieux-être a poursuivi ses activités de promotion pour une bonne santé mentale et physique, et pour un environnement de travail sain et sécuritaire.

Le **Programme d'aide au personnel**, le Centre de santé et le Centre d'activités physiques, les activités de santé et de sécurité au travail, le soutien apporté à la gestion des incidents violents, la protection des non-fumeurs reflètent à quel point la Société se préoccupe de la qualité de vie au travail. La tenue de conférences-midi, la diffusion régulière d'articles dans le journal interne de la Société, l'application de la politique sur la protection des non-fumeurs, et la poursuite, au siège social, de diverses activités visant la qualité de vie au travail, en constituent les principales réalisations.

Le Programme d'aide au personnel est accessible aux personnes qui éprouvent des difficultés propres à affecter leur santé, leur équilibre psychologique ainsi que leur rendement ou leur comportement au travail. En 1999, 232 personnes ont bénéficié d'interventions curatives. À la suite d'une trentaine d'incidents violents vécus au travail par des individus ou des groupes de personnes, un traitement post-traumatique a été assuré auprès d'eux.

En 1999, la responsable du Centre de santé a fait 866 consultations individuelles et 792 prélèvements sanguins. Différentes activités liées à la promotion de la santé et à la prévention des maladies ont également été poursuivies : consultations diététiques, programme d'abandon du tabac, club de marche du midi, conférences-midi, dépistage de l'ostéoporose, atelier d'information sur la ménopause, création d'un comité sur la santé au masculin, prévention du cancer du sein, formation et perfectionnement des secouristes, parution, dans le journal interne de la Société, d'articles sur la santé en général.

Près de 330 employés se sont inscrits aux différents programmes offerts par le centre d'activités physiques dont la gestion est assumée par un comité d'utilisateurs. De plus, afin de mieux répondre à la demande, la Direction a procédé à l'acquisition d'équipement nouveau.

Sur le plan des activités en **santé et sécurité au travail**, un guide de gestion sur le sujet a été conçu en 1999 pour fournir aux gestionnaires de la Société l'information nécessaire à la gestion globale du dossier, pour mieux intervenir et pour répondre à leurs obligations en cette matière, tout en tenant compte des réalités de leur milieu. Le guide sera diffusé au printemps 2000.

Au cours de l'année 1999, douze des quinze comités de santé et sécurité ont tenu, au total, 43 rencontres pour discuter de questions relatives à la santé et à la sécurité du personnel de l'établissement, et pour assurer la mise en œuvre des activités définies dans leur programme de prévention.

Par ailleurs, à la suite d'un ajustement positif de la cotisation de 1996 à la Commission de la santé et de la sécurité du travail, une somme de 50 000 $ a été investie pour le remplacement de chaises. Le but visé était, d'une part, d'écourter la période de trois ans prévue pour ce remplacement et, d'autre part, de diminuer les risques d'accidents.

En ce qui concerne la formation en santé et sécurité, le personnel en vérification mécanique du contrôle du transport routier a reçu une séance de formation d'une journée portant sur les risques liés à leurs tâches, ainsi que sur les moyens de prévention pour les éliminer ou en maîtriser les manifestations.

Également, un feuillet sur la consigne de sécurité à observer à l'occasion d'un réaménagement a été produit. Il sera transmis au personnel, en collaboration avec le Service de la gestion immobilière, afin de réduire les risques d'accidents liés à un environnement en transformation et aux manipulations de boîtes.

L'organisation du travail en partenariat

Dans le cadre de l'entente sur l'organisation du travail, intervenue entre le Gouvernement du Québec et la plupart des syndicats ou des associations professionnelles de la fonction publique québécoise, la Société et ses partenaires syndicaux se sont rencontrés à six reprises, au cours de 1999. Parmi les principaux dossiers et sujets présentés, sur lesquels on a discuté au cours de ces rencontres, il convient de mentionner le plan de transformation de l'indemnisation, le dossier Inforoute, la mise en place d'une unité autonome de service pour le contrôle du transport routier, les orientations en gestion du personnel et des ressources, ainsi que le budget pour l'année 1999.

La promotion des services au personnel

Afin de faire connaître ses produits et services, la Direction des services au personnel a entrepris, en 1999, le développement d'un site sur l'intranet de la Société. Ainsi, elle a fait en sorte que son offre de services et de nombreux documents d'intérêt deviennent accessibles à tout le personnel. De plus, les utilisateurs peuvent trouver rapidement les coordonnées de la personne-ressource pouvant fournir des renseignements par téléphone. D'autres services seront mis au point en vue d'être ajoutés au site intranet dans la prochaine année, et ce, pour répondre aux nouveaux besoins et aux préoccupations plus récentes du personnel de la Société.

LES POINTS DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

La Société compte 8 directions régionales, 45 centres de service, dont un centre d'évaluation des conducteurs, et 119 mandataires, répartis sur l'ensemble du territoire. Au cours de 1999, la présence de personnel en région a permis d'offrir à la population un service de qualité en matière d'accueil et de renseignements, de délivrance et de renouvellement du permis de conduire et du certificat d'immatriculation, ainsi qu'un soutien technique et de réadaptation auprès des accidentés de la route. La structure régionale permet aussi à la Société de s'acquitter de ses mandats en matière de contrôle du transport routier, de vérification mécanique et de promotion de la sécurité routière.

Répartition des appels téléphoniques

	1999	1998
Centres de service	—	165 957
Services d'information à la clientèle		
Total des appels	**2 041 620**	2 085 508
Total partiel	**2 041 620**	2 251 465
Services téléphoniques automatisés		
• rendez-vous à un examen de conduite	**215 132**	174 216
• demandes d'information sur la validité du permis	**79 659**	57 936
• autres demandes d'information (audiotex)	**198 834**	179 077
Total partiel	**493 625**	411 229
TOTAL GLOBAL	**2 535 245**	2 662 694

Nature des appels aux services de l'information à la clientèle

	1999	1998
Renseignements généraux par téléphone	**1 468 977**	1 539 193
• Annulation d'un permis de conduire	**6 389**	5 502
• Impression et consultation des états de dossiers	**50 824**	40 216
• Remisage d'un véhicule	**63 430**	61 809
• Mise au rancart d'un véhicule	**11 263**	12 177
• Changement d'adresse	**273 107**	262 562
• Prise de rendez-vous à un examen	**544 692**	482 853
• Assistance pour remplir une demande d'indemnité	**30 720**	29 031
• Demande d'information sur la validité du permis de conduire	**85 845**	63 394
TOTAL	**1 066 270**	957 544

Le service téléphonique à la clientèle

En 1999, les Services d'information à la clientèle de Montréal et de Québec ont répondu à quelque 2,5 millions d'appels. De ces appels, 1 066 270 ont été faits par des citoyens qui désiraient mettre à jour leur dossier sans devoir se déplacer dans un point de service ; par exemple, afin de prendre un rendez-vous pour un examen de conduite, signaler un changement d'adresse, annuler l'immatriculation au moment du remisage d'un véhicule, ou d'une mise au rancart, etc.

Tout au cours de l'année, la clientèle a pu avoir accès aux services automatisés. Le service sans frais de prise de rendez-vous est offert durant la semaine de 7 h 30 à 23 h, et le samedi de 9 h à 15 h ; le service de la vérification de la validité d'un permis de conduire, au moyen d'une ligne 1 900 et moyennant des frais d'utilisation de 1,50 $ par appel, est offert 24 heures sur 24, et 7 jours par semaine. De fait, le tiers de la clientèle s'est prévalu de ces services en dehors des heures d'affaires.

Les services des directions régionales sont regroupés dans les centres administratifs suivants :

ABITIBI – TÉMISCAMINGUE – NORD-DU-QUÉBEC
1375, avenue Larivière
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 6M6

LAVAL-LAURENTIDES-LANAUDIÈRE-OUTAOUAIS
1545, boulevard Le Corbusier, bureau 75
Les Galeries Laval
Laval (Québec) H7S 2K6

ET

975, boulevard Saint-Joseph
Hull (Québec) J8Z 1W8

BAS-SAINT-LAURENT – GASPÉSIE – ÎLES-DE-LA-MADELEINE
92, 2e Rue Ouest
Rimouski (Québec) G5L 8B3

MONTÉRÉGIE
1010, boulevard Curé-Poirier Est
Longueuil (Québec) J4J 4X1

ESTRIE – MAURICIE – CENTRE-DU-QUÉBEC
2875, boulevard de Portland
Sherbrooke (Québec) J1L 2S1

ET

3225, boulevard Saint-Jean
Trois-Rivières-Ouest (Québec) G9B 1X5

QUÉBEC
333, boulevard Jean-Lesage
C. P. 19600
O-M-6
Québec (Québec) G1K 8J6

ÎLE-DE-MONTRÉAL
Case postale 392
Tour de la Place-Victoria, 30e étage
Montréal (Québec) H4Z 1L6

SAGUENAY – LAC-SAINT-JEAN – CÔTE-NORD
2655, boulevard du Royaume
Jonquière (Québec) G7S 4S9

Centres de service

NOM DE LA MUNICIPALITÉ	ADRESSE	CODE POSTAL
ALMA	100, rue Saint-Joseph Sud	G8B 7A6
ANJOU	7500, boulevard des Galeries-d'Anjou, bureau 85	H1M 3M4
BAIE-COMEAU	625, boulevard Laflèche	G5C 1C5
BAIE-SAINT-PAUL	2, route de l'Équerre, R.C.	G3Z 2Y5
BONAVENTURE	166, route 132 Est, case postale 296	G0C 1E0
DONNACONA	325, rue de l'Église	G0A 1T0
DORVAL	2350, boulevard Hymus	H9P 1J9
DRUMMONDVILLE	80, rue Belleville	J2C 5T1
GASPÉ	39, montée Sandy Beach	G4X 2A9
GRANBY	840, rue Principale	J2G 2Z2
HULL	975, boulevard Saint-Joseph	J8Z 1W8
ÎLES DE LA MADELEINE	498, rue Principale, Cap-aux-Meules	G0B 1B0
JOLIETTE	490, boulevard de l'Industrie	J6E 8V3
JONQUIÈRE	2655, boulevard du Royaume	G7S 4S9
LACHUTE	505, rue Bethany	J8H 4A6
LA SARRE	77, 2e Rue Est	J9Z 3G8
LAVAL	1545, boulevard Le Corbusier, bureau 75, Galeries de Laval	H7S 2K6
LÉVIS	44, route Kennedy, Les Promenades Lévis-Lauzon	G6V 6C5
LONGUEUIL	1030, boulevard Curé-Poirier Est	J4J 4X1
MATANE	595, avenue du Phare Est, Les Promenades du Saint-Laurent	G4W 4L6
MONT-LAURIER	785, rue de la Madone	J9L 1T3
MONTMAGNY	5, avenue Valcourt	G5V 4H9
MONTRÉAL	855, boulevard Henri-Bourassa Ouest, bureau 100	H3L 1P3
MONTRÉAL	965, boulevard Maisonneuve Est, rez-de-chaussée	H2L 1Z3
MONTRÉAL (Centre d'évaluation des conducteurs)	855, boulevard Henri-Bourassa Ouest, bureau 200	H3L 1P3
QUÉBEC	1400, avenue Saint-Jean-Baptiste, bureau 180	G2E 5B7
QUÉBEC	5050, boulevard des Gradins	G2J 1P8
RIMOUSKI	92, 2e Rue Ouest	G5L 8B3
RIVIÈRE-DU-LOUP	268, boulevard Hôtel-de-Ville	G5R 5C8
ROBERVAL	1221, boulevard Saint-Dominique, Carrefour Jeannois	G8H 3B8
ROUYN-NORANDA	1375, avenue Larivière	J9X 6M6
SAINT-ANTOINE-DES-LAURENTIDES	339, boulevard Jean-Paul-Hogue	J7Z 7A5
SAINT-HYACINTHE	1200, boulevard Casavant Ouest	J2S 8B9
SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU	320, boulevard du Séminaire	J3B 5K9
SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE	1090, avenue du Palais	G0S 2V0
SALABERRY-DE-VALLEYFIELD	85, rue Notre-Dame, bureau 15	J6S 1E7
SEPT-ÎLES	421, rue Arnaud	G4R 3B3
SHAWINIGAN	2484, rue Saint-Marc	G9N 2J7
SHERBROOKE	2885, boulevard de Portland	J1L 2S1
SOREL	26, place Charles-de-Montmagny	J3P 7E3
THETFORD-MINES	222, boulevard Smith Sud	G6G 6N7
TROIS-RIVIÈRES	3225, boulevard Saint-Jean	G9B 1X5
VAL D'OR	1165, rue Germain	J9P 6B1
VICTORIAVILLE	600, boulevard Jutras Est, bureau 50	G6S 1C9
VILLE-MARIE	1, rue Notre-Dame Nord, case postale 1146	J0Z 3W0
Pour tout renseignement, composez :	à Québec : (418) 643-7620	
	à Montréal : (514) 873-7620	
	ailleurs au Québec : 1 800 361-7620	

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

En 1999, la Société a réalisé les projets envisagés pour la dernière année de son plan triennal d'investissements en infrastructure technologique. Tenant compte des résultats obtenus et des modifications organisationnelles et technologiques survenues en 1998, la Société a revu la programmation qu'elle avait prévue pour 1999.

LES TRAVAUX ACCOMPLIS EN INFRASTRUCTURE TECHNOLOGIQUE

Le plan était basé sur trois stratégies. D'abord, favoriser une évolution technologique qui permet d'offrir de nouveaux canaux de service à la clientèle et de maximaliser les processus administratifs qui soutiennent la gestion des ressources. Ensuite, consolider les diverses composantes technologiques de l'infrastructure. Enfin, encadrer le mode et le rythme de remplacement de certaines pièces informatiques désuètes.

Parmi les travaux qui touchent le développement technologique à l'intérieur de la Société, la mise en place progressive de la technologie I*NET, c'est-à-dire Internet, intranet et extranet, s'est poursuivie en 1999. D'abord, en 1997, la Société avait construit une infrastructure solide pour permettre l'accès à Internet. Ensuite, en 1998, elle a prolongé ses efforts pour instaurer une infrastructure intranet. Cette technologie est destinée à fournir des outils plus efficaces à la gestion comme le courrier électronique, la publication et la consultation d'information en utilisant les moyens électroniques, les formulaires électroniques, les forums de discussion, etc.

Notons que la popularité du site Web de la Société n'a cessé de s'accroître de façon remarquable. En 1999, la moyenne mensuelle d'invités se chiffrait à 10 430, soit une augmentation de 117 p. 100 par rapport à 1998. Par ailleurs, le trafic s'est accru de 191 p. 100, s'élevant à 6,4 octets. Quant aux documents PDF, 83 535 téléchargements ont été observés, pour obtenir une progression de 363 p. 100. Enfin, la moyenne mensuelle de courrier électronique traité a été de 413, une augmentation de 43 p. 100

Tablant sur ces nouvelles composantes d'infrastructure, la direction générale et les vice-présidences ont construit leur propre site intranet, en 1999. Les services mis à la disposition de leur personnel sont le courrier électronique, l'accès au répertoire des employés, divers formulaires électroniques et une information structurée sur leurs activités respectives. Dans l'ensemble des moyens d'échange utilisés par les employés, ce nouveau canal de communication a pris rapidement une place prépondérante.

Enfin, pour profiter des occasions offertes par l'extranet, la Société a entrepris des travaux d'infrastructures en ce sens. En raison de cette technologie qui permet d'avoir accès au commerce électronique, la clientèle de la Société pourra bientôt avoir à sa disposition de nouvelles possibilités comme la consultation, en toute sécurité, du dossier de conduite ou le paiement d'un service.

La Société a continué de renforcer ou de renouveler sa technologie. En 1999, dans le but de mettre à jour les pièces de son informatique répartie, soit les serveurs, les micro-ordinateurs et les logiciels, elle a fait des investissements significatifs. En outre, afin de mieux profiter de la technologie Internet, elle a commencé la révision de ses manières de mettre au point les applications. La Société a aussi investi dans certaines composantes d'infrastructure qui lui permettront de déployer ses premières applications de commerce électronique au cours de l'année 2000.

C'est donc dire que l'arrivée des applications informatiques récentes et les possibilités d'affaires offertes par la nouvelle technologie amènent la Société à renforcer rapidement son réseau informatique. Les acquisitions de matériel et de logiciels qui ont été faites en 1999 ont stabilisé le réseau dans sa forme actuelle. Les travaux d'architecture technologique prévus au cours de l'année 2000 permettront de mieux cibler les actions à poser pour accroître, à moyen terme, les capacités de la Société.

Dans cette même lancée de modernisation des infrastructures, le déploiement massif d'un nouveau système d'exploitation en ce qui concerne les postes de travail a permis la normalisation de ces derniers, accru leur performance et leur fiabilité, tout en simplifiant leur évolution sur le plan technologique. Près de 1 800 postes profitent maintenant de cette consolidation. L'ensemble des divers travaux d'adaptation et de remplacement, qui ont eu cours à l'intérieur du plan triennal d'évolution de l'infrastructure de la Société, de 1997 à 1999, bénéficieront directement aux systèmes de mission et de soutien relatifs à l'administration, car ils leur permettront de profiter plus facilement de la technologie émergente.

LES PLANS D'AFFAIRES SECTORIELS

Comme la Société désire tirer parti des techniques de pointe pour accomplir efficacement sa mission, elle a décidé d'établir des plans d'affaires sectoriels qui intègrent l'évolution des besoins à la fois sur le plan administratif et sur le plan technologique. Livré en 1998, le premier plan d'affaires avait rapport avec le secteur de l'indemnisation. Sa programmation devant s'échelonner sur quatre ans, c'est donc dire que le plan d'affaires a été entrepris en 1999 pour se terminer en 2003. Dans le domaine de la technologie de l'information, cette programmation prévoit que des investissements importants seront faits. En 1999, les projets réalisés dans ce domaine touchent divers sujets parmi lesquels, le virement automatique des indemnités aux bénéficiaires du régime d'assurance automobile, un projet-pilote sur la prise en charge rapide, par six hôpitaux, des personnes blessées dans un accident de la route, et une étude sur les façons de réduire les délais de paiement des indemnités.

En 1999, la Société a poursuivi ses activités de planification d'affaires sectorielle. Cette fois-ci, ses efforts portent sur l'ensemble du domaine du contrôle de l'accès au réseau routier. Le plan s'étend sur cinq ans, soit de 2000 à 2004, et il requerra des investissements importants en techniques de pointe. Ces derniers visent à soutenir de nouvelles mesures en sécurité routière destinées à des groupes de clientèle à risques, à mettre au point des systèmes d'information conséquents, et à remplacer les infrastructures construites dans les années 1980. Là encore, la Société devra composer avec la nécessité de conjuguer ses acquis sur le plan technologique et avec l'obligation de les adapter à ses nouveaux besoins d'affaires.

Parmi les travaux qui ont été prévus, dans le plan d'affaires, pour l'an prochain, plusieurs visent à préciser les besoins déjà retenus et les choix à faire sur le plan technologique. Entre autres choses, la Société entreprendra une étape d'architecture globale qui couvre l'ensemble des répercussions du plan dans le domaine technologique. Par ailleurs, l'étude de l'infrastructure du réseau des points de service, ce qui constitue l'élément considéré, du point de vue informatique, comme le plus important à l'intérieur du plan, commencera en l'an 2000. En outre, divers rapports donneront de l'information sur les choix de la Société en matière de développement d'affaires et de réalisations dans le domaine informatique. À titre d'exemple, mentionnons que ces choix toucheront la gestion de la reconnaissance des conducteurs, l'élaboration du cadre d'intervention auprès des conducteurs à risques, les services de paiement à distance pour la clientèle, la gestion des communications par les moyens électroniques.

LE DÉFI, SUR LE PLAN INFORMATIQUE, DU PASSAGE VERS L'AN 2000

La Société a su répondre, avec efficacité, au défi que représentait, sur le plan informatique, le passage de ses systèmes vers l'an 2000. Les sommes importantes qu'elle y a investies ont permis de rendre conforme à cette exigence la totalité de ses composantes technologiques. Les travaux accomplis ont permis d'adapter, au passage vers l'an 2000, 81 systèmes relatifs à la mission et 239 systèmes mis au point localement. Pour ce faire, 40 000 composantes, 980 panoramas d'écran et 9 millions de lignes de code ont dû être modifiés. En outre, 659 logiciels et outils d'exploitation informatique ont dû être mis à niveau pour être en mesure de réussir le passage vers l'an 2000. Globalement, les travaux ont respecté les dépenses planifiées et le calendrier retenu, et ce, malgré le volume et l'étendue des systèmes touchés et en dépit de leur utilisation dans 346 endroits à travers la province.

DES TECHNIQUES DE POINTE AU BÉNÉFICE DE LA CLIENTÈLE

En 1999, en vue d'appliquer la *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds* dont le but vise à encadrer le transport routier, la Société a instauré divers processus administratifs et mis en place différents outils informatiques. Ces nouvelles fonctionnalités informatiques permettent d'inscrire les propriétaires et exploitants dans le registre de la Commission de transport du Québec (CTQ), geste administratif qui s'effectue dans les centres de service de la Société. De plus, elles permettent aux contrôleurs routiers de la Société et aux corps policiers de vérifier, dans le registre de la CTQ, l'inscription des propriétaires exploitants qui ont été interceptés. Un contrôle identique se fait aussi à l'occasion d'une nouvelle immatriculation d'un poids lourd ou de son renouvellement. En outre, de nouveaux services informatiques ont permis d'enregistrer les principaux événements et les situations critiques, relativement à l'application de cette loi. En 2000, d'autres investissements sur le plan technologique sont prévus pour la mise en place d'une évaluation continue des propriétaires et exploitants de véhicules lourds considérés comme à risques. De même, cette fonctionnalité additionnelle permettra au Service aux entreprises de la Société de suivre l'évolution des dossiers des propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

Toujours dans le domaine du transport routier, la Société doit préparer l'adhésion du Québec à l'International Registration Plan (IRP). Cette entente consiste à gérer les droits d'immatriculation des transporteurs québécois qui circulent au Canada et aux États-Unis. En effet, le coût de l'immatriculation est réparti par État ou par province, selon la distance que parcourt le transporteur dans chacun des États ou chacune des provinces. Pendant l'année 1999, la Société a choisi la solution informatique qui permettra de soutenir cette entente. Déjà, les travaux pour concrétiser le tout ont démarré. Le nouveau système informatique sera livré en 2001.

Afin d'améliorer le service à la clientèle, la Société a mis en place, en 1998, un projet-pilote pour évaluer les effets de l'introduction du paiement direct dans les centres de service. À la suite des résultats qui ont découlé de cette expérience, les conséquences positives n'ont pas tardé à se manifester. En effet, en 1999, l'ensemble des centres de service de la Société offrait ce moyen de paiement par voie électronique. De plus, afin d'en faciliter la gestion à l'échelle locale, la Société a modifié plusieurs de ses systèmes, et ce, dans le but d'informatiser les activités de conciliation de caisse qui y sont associées.

En 1997, le gouvernement a confié à la Société la gestion des vignettes de stationnement pour personne handicapée. Afin d'appliquer efficacement ce programme, la Société a décidé de construire un système informatique. En 1998, plusieurs fonctionnalités, comme la délivrance de nouvelles vignettes, leur renouvellement et leur remplacement, ont été mises en place. En juin 1999, une autre fonction du système est devenue disponible pour cette clientèle, soit la possibilité de payer les droits de la vignette aux guichets automatiques des institutions financières.

Par ailleurs, le gouvernement du Québec a adopté, dans son dernier budget, une mesure qui vise à assurer l'intégrité du régime de taxation, dans le secteur de la vente de véhicules automobiles. Cette mesure consiste à modifier le régime de la TVQ, de sorte qu'au moment de l'immatriculation du véhicule, il n'y ait que la Société qui puisse percevoir la taxe à l'égard de la vente au détail d'un véhicule automobile d'une masse nette de moins de 4 000 kilogrammes. En 1999, afin de répondre à cette intention manifestée à travers la loi, la Société a modifié plusieurs de ses systèmes informatiques pour permettre la perception de la TVQ selon les modalités prévues.

Afin d'accélérer le traitement des demandes d'indemnisation, la Société a mis sur pied un projet-pilote basé sur la technologie Internet. Celui-ci vise la prise en charge des indemnisés de la route grièvement blessés, et ce, dès leur arrivée dans un des six hôpitaux participant au projet. Les résultats obtenus se sont révélés bénéfiques autant pour les indemnisés que pour la Société ; c'est pourquoi, au début de l'an prochain, celle-ci entend élargir le projet-pilote à quatre nouveaux hôpitaux. Ensuite, des travaux sur la stabilité de l'infrastructure en place permettront d'étendre ce service à la clientèle à 14 autres hôpitaux du Québec, pour atteindre ultérieurement une totalité de 24 hôpitaux.

LES PERSPECTIVES SUR LE PLAN TECHNOLOGIQUE

En 1998 et en 1999, la Société a mené diverses études sur la possibilité de prendre le virage du commerce électronique avec sa clientèle et ses partenaires. Les résultats obtenus ont permis de définir l'offre de service que la Société entend rendre dans le domaine électronique, de fixer l'organisation du travail nécessaire à sa mise en place et de choisir ses composantes technologiques. Les groupes de clientèle ciblée par ce projet sont les mandataires en vérification mécanique, les commerçants de véhicules automobiles, les propriétaires d'un parc de véhicules routiers et le grand public.

Au cours de l'année 2000, des travaux d'architecture sur l'infrastructure technologique permettront de retenir les solutions pour mettre en place les fonctionnalités destinées aux mandataires en vérification mécanique, particulièrement en ce qui concerne la protection des renseignements qui circuleront sur ce réseau. Ces partenaires de la Société dépassent les 150 ; chaque année, ils délivrent plus de 270 000 certificats de vérification mécanique (CVM). La possibilité d'accéder à ce nouveau service est prévue au cours de l'an 2000. Pour les autres groupes de clientèle visés par le projet, l'entrée dans ce nouveau monde virtuel s'échelonnera entre 2001 et 2002.

À la lumière de ce qui précède, la Société envisage résolument de revoir son fonctionnement et les services qu'elle rend, tant dans le domaine de la sécurité routière que dans celui de l'indemnisation des personnes accidentées de la route, et ce, au siège social comme en région. Pour la clientèle, plusieurs avantages découleront de cette transformation organisationnelle et technologique. Deux exemples illustrent les bénéfices envisagés : dorénavant, la clientèle pourra transiger par elle-même avec la Société, et ce, au moyen de l'électronique ; de plus, grâce à la mise en place de nouvelles mesures dans le domaine, elle profitera directement d'un réseau routier plus sécuritaire.

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Société accorde une attention particulière aux renseignements personnels que lui confie la population. Ces renseignements sont versés dans des fichiers faisant l'objet d'une déclaration à la Commission d'accès à l'information. En ce qui concerne ces renseignements personnels, la Société les a regroupés dans les cinq fichiers suivants :

- réclamations ;
- dossier unique (permis de conduire et immatriculation) ;
- accidents routiers ;
- fichier du personnel ;
- fichier des débiteurs.

Afin d'accroître la protection des renseignements personnels que détient la Société, le Comité de protection des renseignements personnels a été créé en mai 1999. Ce comité a pour mandat :

- d'assurer le suivi des actions pour se conformer aux recommandations formulées, en juin et octobre 1998, par la Commission d'accès à l'information ;
- de planifier des activités régulières de sensibilisation sur tous les volets de la protection des renseignements personnels (PRP), de veiller à ce qu'elles soient entreprises et de voir à ce qu'elles soient tenues en respectant les règles ;
- d'effectuer une évaluation annuelle du niveau de PRP et d'en faire état dans le rapport annuel du ministère ou de l'organisme.

Dès la première rencontre du comité, tenue le 1er juin 1999, les membres ont rapidement constaté que celui-ci faisait double emploi avec le comité portant sur la sécurité de l'information, lequel avait été créé à la suite du rapport de la Commission d'accès à l'information, en octobre 1998. C'est la raison pour laquelle les deux comités ont fusionné en septembre 1999, pour se regrouper sous le nom de Comité sur la sécurité de l'information. Le tableau suivant donne une description des membres de ce nouveau comité.

À la séance du 22 septembre 1999, le Comité sur la sécurité de l'information a approuvé une procédure relative à l'utilisation de renseignements personnels transmis à l'occasion de sondages, ainsi qu'un plan d'action détaillé en matière de protection des renseignements personnels.

En octobre 1999, la procédure sur les sondages a reçu l'approbation de la Commission d'accès à l'information. Elle décrit les actions à accomplir afin d'assurer la confidentialité des renseignements personnels à chacune des étapes de la réalisation d'un sondage provoquant l'utilisation ou la collecte de renseignements personnels.

En matière de protection des renseignements personnels, le plan d'action de 1999 à 2000 de la Société propose une série d'activités à mettre à exécution. Il contient un calendrier de réalisation et il donne le nom des responsables pour chacune des activités qui se divisent en sept blocs :

- la désignation d'un responsable de la PRP (activité terminée) ;
- les réunions du Comité de protection des renseignements personnels ;
- l'établissement du cadre de gestion (les politiques, les procédures, les directives, etc.) ;
- l'accomplissement d'activités de sensibilisation et de formation ;
- le suivi des recommandations de la Commission d'accès à l'information ;
- l'élaboration d'attentes signifiées pour le personnel de la Société ;
- la reddition de comptes et la préparation du rapport annuel de la Société.

En matière de sensibilisation et de formation, de nombreux articles traitant de la sécurité informatique, de l'éthique et de la protection des renseignements personnels sont publiés, de façon régulière, dans le journal interne et sur le site intranet de la Société. Au total, quinze articles traitant de la confidentialité sont parus dans cinq numéros du journal *Raconte*. De plus, des séances de formation sur la *Loi sur l'accès à l'information* sont organisées par le service qui relève de cette même loi. Ces séances répondent aux besoins spécifiques des unités administratives qui en font la demande. En 1999, 400 personnes ont reçu cette formation. Elles proviennent des secteurs suivants :

- Service des enquêtes ;
- Agents d'indemnisation ;
- Services aux clients de la Vice-présidence à la sécurité routière ;
- Division immatriculation des entreprises ;
- Nouveaux gestionnaires ;
- Préposés aux centres de renseignements téléphoniques de Québec et de Montréal ;
- Service des études et stratégies en sécurité routière ;
- Service des études et stratégies en assurance automobile.

Sur le plan gouvernemental, la Société joue un rôle important en matière de protection des renseignements personnels. Elle participe au comité interministériel chargé d'assurer les suites aux rapports de vérification de la Commission d'accès à l'information et de produire un bilan annuel présenté aux rencontres du Forum des sous-ministres et du Cercle des sous-ministres adjoints. De plus, le responsable de la protection des renseignements personnels et le coordonnateur des ententes font partie du réseau des responsables de la protection des renseignements mis sur pied par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

Composition du Comité sur la sécurité de l'information

Président-directeur général *(président du comité)*	Secrétaire et directeur des affaires juridiques *(secrétaire du comité)*	Directeur de la vérification et des enquêtes
Directrice du personnel	Directeur de la direction générale des technologies de l'information	Directrice des ressources matérielles et immobilières
Avocate	Représentant de la Vice-présidence aux services aux accidentés	Représentant de la Vice-présidence à la sécurité routière
Représentant de la Vice-présidence aux opérations régionales	Coordonnateur de la sécurité informatique	Coordonnateur des ententes

Au début de l'an 2000, le Comité sur la sécurité de l'information entreprendra le dossier des attentes signifiées en matière de protection des renseignements personnels.

Le comité a établi que deux dossiers sont prioritaires pour l'an 2000. Dans un premier temps, afin d'intégrer les préoccupations en matière de protection des renseignements personnels communiqués aux fournisseurs et mandataires de la Société, il désire réviser la procédure d'acquisition de biens et services. Par la suite, il s'attaquera à la problématique de la destruction des renseignements personnels se retrouvant dans certains documents, de même que sur support informatique.

LES RESSOURCES

Depuis 1990, les ressources en matière d'accès aux renseignements personnels et au sujet de leur protection sont regroupées au service de la *Loi sur l'accès à l'information* qui se rattache au secrétariat de la Société. Ce service se compose de six personnes dont deux avocates. Ce service assure le soutien administratif requis pour l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* au sein de la Société. Ses principales fonctions se résument ainsi :

- recevoir les demandes d'accès que les citoyens adressent au responsable de la *Loi sur l'accès à l'information* ou que les unités administratives transmettent, et répondre à ces demandes au nom de la Société ;
- prêter assistance à toute personne qui désire exercer ses droits d'accès ou de rectification ;
- prendre les mesures nécessaires pour que les demandes d'accès soient traitées dans les délais, et selon les normes, prescrits par la loi ;
- analyser les demandes, consulter les gestionnaires visés par le sujet et faire les vérifications préalables à la prise de décision ;
- préparer les dossiers en appel devant la Commission d'accès à l'information, de concert avec la Direction du secrétariat et des affaires juridiques, et, à cette fin, assurer la conservation de tout document en litige ;
- analyser les demandes d'accès à des renseignements personnels, formulées à des fins de recherche, d'études ou de statistiques ;
- requérir, ou fournir, tout avis juridique lié à la *Loi sur l'accès à l'information* ;
- s'assurer que la liste de classement des documents est disponible (plan de classification de la Société) ;
- coordonner les déclarations de fichiers de renseignements personnels et leur mise à jour ;
- valider toute collecte de renseignements nominatifs auprès de la clientèle ou du personnel de la Société ;
- tenir à jour le registre des échanges de renseignements nominatifs de la Société ;
- coordonner les ententes administratives relatives aux communications de renseignements nominatifs ;
- assurer la liaison avec les organismes de contrôle pour les plaintes, enquêtes et vérifications mettant en cause la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements nominatifs ;
- assurer la formation et la sensibilisation du personnel en ce qui concerne la *Loi sur l'accès à l'information.*

LES DEMANDES D'ACCÈS

Dans le cadre de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels,* 2 466 nouvelles demandes d'accès ont été traitées au cours de la dernière année. Il s'agit d'une augmentation de 22 p. 100 par rapport aux 2 022 demandes reçues en 1998. Les demandes relatives aux dossiers d'indemnisation constituent 97 p. 100 de ce total. Environ 630 000 pages photocopiées et analysées ont ainsi été transmises à la clientèle visée.

LES ENTENTES ADMINISTRATIVES

Au cours de la dernière année, la Société a signé quatre ententes administratives se rapportant à des communications de renseignements nominatifs avec des organismes publics et privés. Ces ententes visent à encadrer la communication des renseignements nécessaires à l'application des lois au Québec. Deux d'entre elles portent sur des échanges de renseignements nécessaires à l'application du *Code de la sécurité routière* et des règlements municipaux en matière de circulation et de stationnement. Une autre a trait à la disposition des véhicules saisis dans le cadre de la conduite durant sanction. Le *Code de la sécurité routière* prévoit que les véhicules non réclamés à la fin de la saisie doivent être confiés au Curateur public pour qu'il en dispose conformément à la loi. Enfin, la dernière entente a rapport avec les sommes versées aux personnes mineures à l'occasion d'une réclamation pour un accident de la route. Cette entente s'appuie sur les dispositions du *Code civil du Québec* et sur celles de la *Loi sur l'assurance automobile* et de la *Loi sur le Curateur public.*

Le tableau de l'annexe 1 donne la liste des ententes administratives ayant rapport avec des communications de renseignements personnels toujours en vigueur au 31 décembre 1999. Ce tableau indique la disposition législative autorisant la Société à communiquer les renseignements sans obtenir l'autorisation préalable des personnes en cause, le nom du ministère ou de l'organisme bénéficiaire et la raison justifiant la communication des renseignements personnels.

Liste des ententes pour communication de renseignements

Au 31 décembre 2004

LOI	ORGANISME ET RAISON
Art. 609 du *Code de la sécurité routière* (C-24.2) Art. 13 à 16.9 du Chapitre 28 des lois de l'Ontario de 1998	407 ETR Concession Company Limited (Autoroute à péage de l'Ontario) - Infractions à la circulation
Art. 609 du *Code de la sécurité routière* (C-24.2)	Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM) Confidentialité du réseau d'échange de renseignements Canada/États-Unis
Art. 67.2 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1)	Mandats de communication de renseignements pour la SAAQ
Art. 609 du *Code de la sécurité routière* (C-24.2) Art. 361 du chapitre 43-A des lois consolidées de l'État de New York	New York Thruway Authority (Autoroute à péage de l'État - Infractions à la circulation)
Art. 609 du *Code de la sécurité routière* (C-24.2) Règlements sur la circulation et le stationnement	Deux ententes avec des cours municipales hors Québec Infractions à la sécurité routière et à la circulation
Art 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 587 du *Code de la sécurité routière* (C-24.2) Règlements municipaux sur la circulation et le stationnement	**145 ententes avec des municipalités du Québec** Infractions à la sécurité routière et à la circulation
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 2 de la *Loi relative à la circulation sur les terrains de l'État* (L.R.C., C-8) Règlement sur la circulation aux aéroports (DORS/92-120)	Aéroport Jean-Lesage de Québec Infractions à la circulation
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 156 de la *Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics* (R-10)	Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) Reconduction de l'entente de 1995 Enquête sur la vie maritale
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 13 de la *Loi sur la protection du territoire agricole* (P-41.1) Art. 34 de la *Loi sur l'acquisition des terres agricoles par des non-résidents* (A-4)	Commission de la protection du territoire agricole Infractions aux lois et règlements administrés par cet organisme
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 5, 6, 6.1, 39 et 108 de la *Loi sur les normes du travail* (N-1.1)	Commission des normes du travail Infractions aux lois et règlements administrés par cet organisme
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) *Loi sur les transports* (T-12), *Loi sur le camionnage* (C-5.1), *Loi sur le transport par taxi* (T-11.1), *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds* (L.Q. 1998, c. 40) et *Règles de régie interne*	Commission des transports du Québec Accès téléinformatique pour l'application des lois et règlements
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) *Loi sur les transports* (T-12), *Loi sur le camionnage* (C-5.1), *Loi sur le transport par taxi* (T-11.1), *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds* (L.Q. 1998, c. 40) et *Règles de régie interne*	Commission des transports du Québec Accès en différé pour l'application des lois et règlements de cet organisme
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 237 et suivants de la *Loi sur les valeurs mobilières* (V-1.1)	Commission des valeurs mobilières Infractions aux lois et règlements administrés par cet organisme
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 59.1 et 116.2 de la *Loi sur le transport par taxi* (T-11.1) *Règlement 97 relatif au transport par taxi sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal*	Communauté urbaine de Montréal - Bureau du taxi Accès téléinformatique pour l'administration de la *Loi sur le transport par taxi*
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Lois et Règlement relatif à la circulation et au stationnement des véhicules sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal	Communauté urbaine de Montréal - Service de police Application des lois sur le territoire de la CUM
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 5 du Règlement n° 82 relatif à la fréquentation et à la conservation des parcs régionaux	Communauté urbaine de Montréal - Planification du territoire Infractions à la circulation dans les parcs
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 209.16 à 209.28 du *Code de la sécurité routière* (C-24.2)	Curateur public Disposition des véhicules saisis dans le cadre de la conduite durant sanction
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 83.27 de la *Loi sur l'assurance automobile* (A-25) Art. 217 du *Code civil du Québec* (L.Q. 91, c. 64) Art. 20 à 23 et 27 de la *Loi sur le curateur public* (C-81)	Curateur public Sommes versées aux personnes d'âge mineur à la suite d'une réclamation
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 1, par. 3o du *Règlement sur la définition de certains mots et expressions de la Loi sur l'assurance automobile* (A-25)	Immigration Québec Application de la *Loi sur l'assurance automobile*

Liste des ententes pour communication de renseignements

LOI	ORGANISME ET RAISON
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 16 et 57 de la *Loi sur les poursuites sommaires* (P-19) Art. 473 et 993 du *Code de procédure civile* (C-25) Art. 25 et 26 de la *Loi sur les jurés* (J-2)	Ministère de la Justice du Québec - (ministère et palais de justice) Renseignements requis pour l'application de plusieurs lois
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 587 du *Code de la sécurité routière* (C-24.2)	Ministère de la Justice du Québec Infractions à la circulation et à la sécurité routière
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 17 de la *Loi sur le ministère des relations internationales* (M-25.1) Art. 10, 41 et 47 de la *Convention de Vienne sur les relations diplomatiques* Art. 24, 55, 73 et 74 de la *Convention de Vienne sur les relations consulaires*	Ministère des Affaires internationales - Bureau du protocole Application de la Convention de Vienne (plaques consulaires et diplomatiques)
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 2, 27, 28 à 28.2, 32, 34, 137, 138, 151, 156, 161, 173, 184, 2, 185 et 205 de la *Loi sur les forêts* (F-4.1) Art. 2 à 5 et 8 du *Règlement sur les normes de mesurage des bois récoltés* (F-4.1) Art. 19, 26, 27, 128, 140, 157, 160, 176, 183, 185 et 227 de la *Loi sur les mines* (M-13.1) Art. 53 à 55 de la *Loi sur les terres du domaine public* (T-8.1) Art. 14 et 17 de la *Loi sur les produits pétroliers* (C-31)	Ministère des Ressources naturelles Infractions aux lois et règlements
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 39 et 39.1 de la *Loi de police* (P-13)	Ministère de la Sécurité publique - (Sûreté du Québec) Accès aux renseignements sur les véhicules et sur les conducteurs américains par les contrôleurs routiers et pour l'application du *Code de la sécurité routière*
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 76 du *Code de la sécurité routière* (C-24.2)	Ministère de la Sécurité publique Programme Alcofrein - Application du Code de la sécurité routière
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 519.1 et suivants du *Code de la sécurité routière* (C-24.2)	Ministère de la Sécurité publique (Sûreté du Québec) Accès téléinformatique des policiers aux renseignements sur les conducteurs et les véhicules par l'entremise du Centre de renseignements policiers du Québec
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 55 (2) et 106(1) à 106(3) de la *Loi sur les armes à feux* (Lois du Canada 1995, c. 39)	Ministère de la Justice (Canada) Application de la *Loi sur les armes à feux*
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 25 à 31 et 49 de la *Loi sur l'aide financière aux études* (A-13.3)	Ministère de l'Éducation (Enseignement supérieur) Retracer les débiteurs du programme d'aide financière aux étudiants
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 633 du *Code de la sécurité routière* (C-24.2) Art. 3 du *Règlement sur le permis spécial de circulation* Art. 3(f) de la *Loi sur le ministère des Transports* (M-28)	Ministère des Transports du Québec Accès téléinformatique (permis spéciaux délivrés par le ministère)
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 633 du *Code de la sécurité routière* (C-24.2) Art. 3 du *Règlement sur le permis spécial de circulation* Art. 3(f) de la *Loi sur le ministère des Transports* (M-28)	Ministère des Transports du Québec Accès téléinformatique - Administration des lois et règlements
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 633 du *Code de la sécurité routière* (C-24.2) Art. 3 du *Règlement sur le permis spécial de circulation* Art. 3(f) de la *Loi sur le ministère des Transports* (M-28)	Ministère des Transports du Québec Obtention des rapports d'accidents - dommages causés aux biens de la Couronne
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 202 du *Code de la sécurité routière* (C-24.2) Art. 83.50 de la *Loi sur l'assurance automobile* (A-25)	Ministère de la Solidarité sociale Retracer les débiteurs de la Société
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 2, 5, 6, 8, 11, 13 et 34 du chapitre 2 et les chapitres 4 et 5 de la *Loi sur la sécurité du revenu* (S-3.1.1) Art. 65.1 de la *Loi sur la sécurité du revenu* (S-3.1.1)	Ministère de la Solidarité sociale Application des programmes de dernier secours - Enquêtes Repérer l'adresse et les véhicules des prestataires

Liste des ententes pour communication de renseignements

LOI	ORGANISME ET RAISON
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 151 à 181, 219, 237 et autres de la *Loi sur la protection du consommateur* (P-40.1) Règlement d'application de la *Loi sur la protection du consommateur* (P-40.1, r.1)	Office de la protection du consommateur Accès téléinformatique
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 58, 68, 174 et 175 de la *Charte de la langue française* (C-11) Art. 17 du *Règlement sur la langue du commerce et des affaires*	Office de la langue française Inspections et enquêtes
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 45 de la *Loi sur l'assurance automobile* (A-25) Art. 10 de la *Loi sur l'assurance-maladie* (A-29)	Régie de l'assurance maladie du Québec Recours subrogatoire (frais médicaux pour les accidents hors Québec)
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 105.1 et 180.3 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (R-9) Art. 83.28 de la *Loi sur l'assurance automobile* (A-25)	Régie des rentes du Québec Entente de service pour l'intégration des rentes et des indemnités
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 46, 48 et 112 de la *Loi sur le bâtiment* (B-1.1)	Régie du bâtiment Infractions aux lois et règlements
Art. 67 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 610 du *Code de la sécurité routière* (C-24.2)	Service anti-crime des assureurs Communication autorisée par le *Code de la sécurité routière* Enquêtes à l'occasion de fraudes et de vols de véhicules
Art. 67.1 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 22 de la *Loi sur les décrets de convention collective* (D-2) Décret sur l'industrie du camionnage de la région de Montréal	Comité paritaire camionnage - Montréal Application du décret sur le camionnage
Art. 67.1 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1),1 Art. 22 de la *Loi sur les décrets de convention collective* (D-2) Décret sur l'industrie du camionnage de la région de Québec	Comité paritaire camionnage - Québec Application du décret sur le camionnage
Art. 68 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 22.2 de la *Loi sur la Régie de l'assurance-maladie du Québec* (R-5) Art. 19 du *Règlement sur l'admissibilité et l'inscription des personnes auprès de la RAMQ*	Régie de l'assurance maladie du Québec Transmission à la RAMQ des changements d'adresse pour la mise à jour du fichier d'inscription des bénéficiaires
Art.68 et 68.1 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 18.3 de la *Loi sur l'assurance automobile en vigueur le 31 décembre 1989* Art. 83.66 de la *Loi sur l'assurance automobile en vigueur au 1er janvier 1990* Art. 449 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (A-3.001)	Commission de la santé et de la sécurité du travail Couplage de fichiers - Éviter la double indemnisation
Art. 68.1 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 141 et section V du chapitre de la *Loi sur la sécurité du revenu* (S-3.1.1) Section III du chapitre IV du *Règlement sur la sécurité du revenu*	Ministère de la Solidarité sociale Couplage de fichiers - Repérer les ressources des débiteurs du ministère
Art. 68.1 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 41 de la *Loi sur l'assurance automobile* (A-25) Art. 139 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (R-9)	Régie des rentes du Québec Couplage de fichiers - Éviter la double indemnisation
Art. 125 de la *Loi sur l'accès à l'information* (A-2.1) Art. 3, 13, 17 et 22 de la *Loi sur la statistique* (L.R.C. 1985, S-19) Art. 19(1c) et 24(1) de la *Loi sur l'accès à l'information* (L.R.C. 1985, c. A-1)	Statistique Canada Enquête d'envergure nationale sur l'utilisation des véhicules
Art. 71 de la *Loi sur le ministère du Revenu* (M-31)	Ministère du Revenu du Québec Perception de la taxe de vente par la Société Accès téléinformatique pour l'application des lois fiscales

LES RESSOURCES MATÉRIELLES ET IMMOBILIÈRES

En 1999, la Société a octroyé des contrats dont la valeur globale représente 50 millions de dollars, et ce, par l'intermédiaire du service de l'approvisionnement. Les dossiers les plus importants touchaient, particulièrement, les contrats d'entretien du matériel informatique et des logiciels. Par ailleurs, des efforts ont été consacrés à l'octroi des contrats Xpresspost pour l'expédition avec suivi du courrier, y compris les avis de sanction. Quant aux dossiers d'acquisition de biens et de services où il a été possible de négocier le prix, la Société a obtenu des économies de l'ordre de 1,6 million de dollars. Les clauses contractuelles pour protéger la Société en matière de droits d'auteurs ont été précisées. Le principe d'acquisition de licences a été introduit pour couvrir les cas où le fournisseur conserve ses droits d'auteur.

Au cours de l'année 1999, la Société a entrepris la révision de l'ensemble de son processus d'appel d'offres public pour le recrutement de mandataires contre rémunération en vérification mécanique. De plus, tous les documents tels que le cahier des charges, le guide d'évaluation, les conditions générales et les contrats ont été revus et modifiés. Une planification pluriannuelle a été élaborée pour la restauration complète du réseau. Comme il avait été prévu dans la planification, quatre appels d'offres publics pour le recrutement de sept mandataires ont été lancés à l'automne. Quant aux mandataires en permis et immatriculations, un seul contrat venait à échéance en 1999 et il a été renouvelé.

En ce qui concerne la gestion immobilière, la SAAQ détient deux propriétés, soit le siège social à Québec, d'une superficie de 38 108 m^2, et le Centre d'évaluation des conducteurs à Montréal, d'une superficie de 1 763 m^2. Par ailleurs, elle loue des espaces d'une superficie de 29 673,29 m^2, répartis dans 47 établissements, en vue de leur utilisation par les directions régionales et territoriales. Dans la plupart des cas, la Société a négocié à la baisse les taux de location touchant les baux à renouvellement. En 1999, en ce qui concerne la gestion des locaux, le tout a entraîné des dépenses de l'ordre de 9,6 millions de dollars.

Au cours de l'année 1999, une expérience-pilote sur l'éclairage a été menée au siège social. Elle avait pour objectifs, d'une part, de rehausser le bien-être des occupants et, d'autre part, de réaliser des économies d'énergie. Sur ces deux aspects, l'expérience a été concluante.

Au cours de 1999, des efforts ont été consentis pour mettre à niveau les systèmes de gestion d'édifices et de contrôle de l'équipement pour le passage vers l'an 2000. En effet, de nombreux systèmes et logiciels qui contrôlent la sécurité, la ventilation, le pesage pour le contrôle routier, etc., ont dû être testés et corrigés au besoin, afin que le passage vers le nouveau millénaire se fasse sans problème et qu'il fasse preuve de transparence pour les usagers. Cet exercice a été nécessaire au siège social, à Henri-Bourassa, à Place Victoria, dans le réseau des centres de services, les directions régionales, les postes de contrôle du transport routier et les réseaux des mandataires. Les résultats obtenus ont été concluants.

Pour faire suite à l'entente de collaboration avec la Société immobilière du Québec (SIQ), laquelle visait l'adhésion de la SAAQ aux objectifs du gouvernement quant à la rationalisation des espaces vacants, la SAAQ a profité de deux fins de baux pour replacer ses divers groupes d'effectif dans des espaces vacants faisant partie du parc immobilier de la SIQ. Il s'agit des services du contrôle routier de Ville d'Anjou et de Québec.

Par ailleurs, le Service de la gestion immobilière de la Direction des ressources matérielles et immobilières (DRMI) a agi, à titre de partenaire, dans la réalisation des projets corporatifs suivants : le remplacement des imprimantes pour les nouveaux permis avec photo et l'installation des terminaux de point de vente, pour la carte de débit.

Dans le cadre du réaménagement du siège social, la DRMI a introduit un nouveau concept, soit le poste de travail universel pour les professionnels et les techniciens. Pour la Société, cette nouvelle approche va engendrer des gains en ce qui concerne l'espace. Elle permettra également d'éviter de nombreux réaménagements au moment des réorganisations administratives ou des déplacements de personnel.

Quant au Service des services auxiliaires de la DRMI, il a effectué d'importants changements dans l'exercice de ses activités pour profiter du service poste-lettres à tarifs préférentiels de Postes Canada. À l'heure actuelle, cette modification est effective pour les envois d'avis de paiement d'immatriculation qui nécessitent plus de 2,5 millions d'envois par année. Cette nouvelle approche entraînera une réduction des frais postaux de l'ordre de 100 000 $. De plus, le service a acquis un nouveau photocopieur numérique, lequel permet d'améliorer la qualité du travail et la rapidité de son exécution. Cette acquisition se traduit par une très grande satisfaction de la clientèle et elle permettra de répondre à un volume plus élevé de travail, sans avoir recours aux services externes. Il faut également souligner que cette nouvelle acquisition a permis d'apporter une contribution dans le domaine du formulaire relatif à la délivrance du nouveau permis avec photo.

LA VÉRIFICATION INTERNE ET LES ENQUÊTES

Les activités de la Direction de la vérification et des enquêtes sont regroupées sous deux volets, celui de la vérification interne et celui des enquêtes.

Le volet de la vérification interne a pour objectif de permettre à la Société de s'assurer que, pour chacune de ses activités, le contrôle interne est pertinent et adéquat. Les interventions qu'il commande touchent la fiabilité et l'intégrité de l'information, la conformité par rapport à la réglementation, la protection de l'actif, l'utilisation économique et efficiente des ressources, le degré d'atteinte des résultats, et le service à la clientèle. Au cours de 1999, cinq mandats de vérification ont été menés à terme et divers travaux ponctuels ont été exécutés à la demande des gestionnaires.

Par ailleurs, la *Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec* confère à la Société le pouvoir d'enquêter, par elle-même ou par une personne qu'elle désigne, sur tout incident ou acte suspect posé envers la Société. Les activités d'enquêtes consistent à présenter une image objective et complète des situations problématiques afin d'aider les demandeurs à prendre les meilleures décisions possible. Les activités du secteur des enquêtes visent également à conseiller la Société en matière de prévention et de détection de la fraude. Au cours de 1999, la Direction de la vérification et des enquêtes a répondu à 501 demandes.

LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

Afin de répondre aux exigences de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, le comité interne, constitué en vertu de cette politique, a entrepris de mettre à jour la politique linguistique en vigueur à la Société et l'a présentée au comité de direction pour approbation à la fin de l'année 1998. Ce projet de politique a été adopté le 1er février 1999, puis diffusé dans le *Manuel du cadre de gestion de la Société*.

En parallèle, un guide ayant été préparé au bénéfice des membres du personnel, tous les gestionnaires ont été invités, en mai 1999, à commander, auprès de la Direction des communications, le nombre d'exemplaires nécessaires à leur unité administrative. Ainsi, toutes les personnes qui travaillent avec la clientèle, entretiennent de la correspondance à l'extérieur et rédigent des documents à des fins de diffusion, ont en main un document pouvant les aider à appliquer correctement les dispositions de la politique. En outre, l'édition de mai du journal interne a consacré une page entière à la promotion de la politique.

Dans son ensemble, la politique est bien respectée. Cependant, un ajustement a dû être apporté à une boîte téléphonique qui présentait un message d'accueil bilingue. Par ailleurs, de nombreuses demandes ont été formulées de la part de transporteurs autonomes ou de petites entreprises afin d'obtenir la version anglaise de la Politique d'évaluation des propriétaires et exploitants de véhicules lourds et des Obligations des utilisateurs de véhicules lourds. Vu l'importance de ces deux documents sur le plan de la sécurité des usagers de la route, la Société a dû se pencher sur la question.

En ce qui concerne la Politique d'utilisation du français dans la technologie de l'information, la Société n'ayant pas produit de plan de francisation de ses systèmes informatiques, aucune mise à jour n'a été transmise, en 1999, à l'Office de la langue française. Cependant, au cours de l'année 1999, la Société a continué de prendre en considération l'utilisation du fait français dans ses applications, de même que dans l'acquisition de matériel informatique ; il en est ainsi pour les autres biens acquis par la Société. Une attention particulière a également été apportée aux documents d'acquisition et à ceux qui sont livrés avec les biens acquis et les services fournis pour qu'ils soient en langue française.

LA REVUE DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Extraits des états financiers présentés en annexe, les faits saillants de l'année 1999 se résument comme suit :

Revenus et dépenses : (en milliers de dollars)	1999			1998
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**	Total
Revenus	**746 248**	**428 359**	**1 174 607**	1 024 173
Dépenses	**935 334**	**234 491**	**1 169 825**	1 158 867
Excédent des revenus sur les dépenses avant éléments suivants	**(189 086)**	**193 868**	**4 782**	(134 694)
Autres revenus nets de placements	**126 781**	—	**126 781**	103 290
Redressement du passif actuariel	—	**(27 930)**	**(27 930)**	64 883
Excédent des revenus sur les dépenses	**(62 305)**	**165 938**	**103 633**	33 479

Bilan : (en milliers de dollars)	1999	1998
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	**5 614,8**	5 216,8
Actif total	**5 783,4**	5 427,8
Passif actuariel	**4 392,8**	4 139,2
Provision pour fluctuation du taux de rendement réel	**435,8**	409,0
Excédent affecté à la réserve de stabilisation	**263,8**	417,5
Excédent non affecté	**257,8**	—

L'ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES

Pour l'année 1999, l'excédent des revenus sur les dépenses de la Société s'élève à 103,6 millions de dollars.

L'état des revenus et des dépenses présente les résultats de l'année courante en les distinguant de ceux des années antérieures. En plus de faire ressortir la tarification d'assurance, la présentation des opérations de l'année courante permet de mettre en évidence les dépenses de l'année et les déboursés futurs prévus pour l'ensemble des accidents survenus au cours de l'année. Les revenus de tarification d'assurance doivent être suffisants pour couvrir les dépenses de l'année courante.

Cet état fait ressortir clairement le déficit des opérations d'assurance de l'année courante, soit 189,1 millions de dollars. Ce déficit démontre que la tarification d'assurance n'est pas suffisante pour couvrir le coût du régime d'assurance automobile. En considérant les revenus de placements gagnés sur l'actif autre que celui détenu pour satisfaire aux obligations futures envers les victimes de la route, l'excédent des dépenses sur les revenus est réduit à 62,3 millions de dollars, ce qui permet à la Société de maintenir une tarification d'assurance stable.

Les renseignements des années antérieures visent à faire ressortir les résultats de la gestion de la réserve accumulée pour subvenir aux besoins des personnes accidentées depuis le début du régime. On y observe un excédent des revenus sur les dépenses de 165,9 millions de dollars, lequel permet d'assumer les résultats de l'année courante et de dégager ainsi un excédent de revenus sur les dépenses de 103,6 millions de dollars pour l'ensemble des opérations de l'année 1999.

LES REVENUS

Les revenus totaux de la Société, y compris les autres revenus nets de placements, ont atteint 1 301,4 millions de dollars en 1999 par rapport à des revenus de 1 127,5 millions de dollars en 1998, ce qui représente une hausse de 173,9 millions de dollars.

Cette hausse est attribuable principalement aux revenus nets de placements découlant des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec, de même qu'à la fin de la réduction des contributions d'assurance sur l'immatriculation des véhicules automobiles qui était en vigueur du 1er mai 1997 au 30 avril 1998.

LES DÉPENSES

Les dépenses de 1999 se chiffrent à 1 169,8 millions de dollars, comparativement à 1 158,9 millions de dollars en 1998. Cette hausse de 10,9 millions de dollars résulte principalement d'une augmentation des frais d'administration (18,6 millions de dollars), des indemnités versées (9,4 millions de dollars), de la variation de la provision pour fluctuation du taux de rendement réel (5,3 millions de dollars) et d'une diminution de la variation normale du passif actuariel (-24,2 millions de dollars).

Encore cette année, on note une augmentation des indemnités versées aux victimes des accidents de la route. Ces indemnités s'élèvent à 625,2 millions de dollars, comparativement à 615,8 millions de dollars en 1998. La hausse de 9,4 millions de dollars touche principalement les indemnités de remplacement du revenu et les frais de réadaptation.

Les frais d'administration sont passés de 219,0 millions de dollars en 1998 à 237,6 millions de dollars en 1999. Cette augmentation est attribuable principalement aux traitements et charges sociales (5,6 millions de dollars), aux frais administratifs et professionnels (2,4 millions de dollars) ainsi qu'à l'acquisition, la location et l'entretien du matériel informatique et bureautique (5,4 millions de dollars). Sur le chapitre des traitements et charges sociales, la hausse est le résultat d'une croissance de l'effectif (ETC) et d'une augmentation, depuis le 1er janvier 1999, des échelles salariales découlant du renouvellement des conventions collectives.

L'accroissement des frais administratifs et professionnels ainsi que de ceux liés au matériel bureautique est attribuable, notamment, à l'augmentation du nombre de projets de développement en matière de technologie de l'information et au rehaussement des postes de travail à la Société.

LE BILAN

Le régime d'assurance automobile du Québec fonctionne selon le principe de pleine capitalisation, c'est-à-dire qu'il tient compte, au moment de l'évaluation de son passif actuariel, de la totalité du coût actuel et futur des accidents antérieurs au 1er janvier 2000.

Au 31 décembre 1999, l'actif total de la Société s'élevait à 5 783,4 millions de dollars, par rapport à 5 427,8 millions de dollars l'année précédente.

Les dépôts à participation détenus à la Caisse de dépôt et placement du Québec constituent le principal élément d'actif de la Société. Sa variation au cours de l'exercice représente l'essentiel de l'augmentation de 355,6 millions de dollars de l'actif total de la Société. En fin d'exercice, la valeur marchande des unités de dépôts de participation est de 7 335,7 millions de dollars.

Les obligations futures de la Société envers ses victimes, c'est-à-dire le passif actuariel, ont atteint 4 392,8 millions de dollars au 31 décembre 1999. Elles se composent de 525,3 millions de dollars pour le coût des accidents de l'année courante et de 3 867,5 millions de dollars pour les accidents antérieurs.

La provision pour fluctuation du taux de rendement réel, qui ne peut excéder 10 p. 100 du passif actuariel, traite les fluctuations du taux de rendement réel observé par rapport à l'hypothèse retenue pour l'établissement du passif actuariel. Cette provision vise à limiter les impacts des conditions économiques instables et à maintenir le niveau de pleine capitalisation. Au 31 décembre 1999, la provision était de 435,8 millions de dollars.

La réserve de stabilisation est de l'ordre de 263,6 millions de dollars, alors qu'elle était de 417,5 millions de dollars en 1998. Cette baisse est occasionnée par l'introduction, au cours de l'exercice, d'un seuil maximal à la réserve de stabilisation fixée à 6 p. 100 du passif actuariel. La somme ainsi dégagée a été attribuée à l'excédent non affecté.

les états

Les états financiers

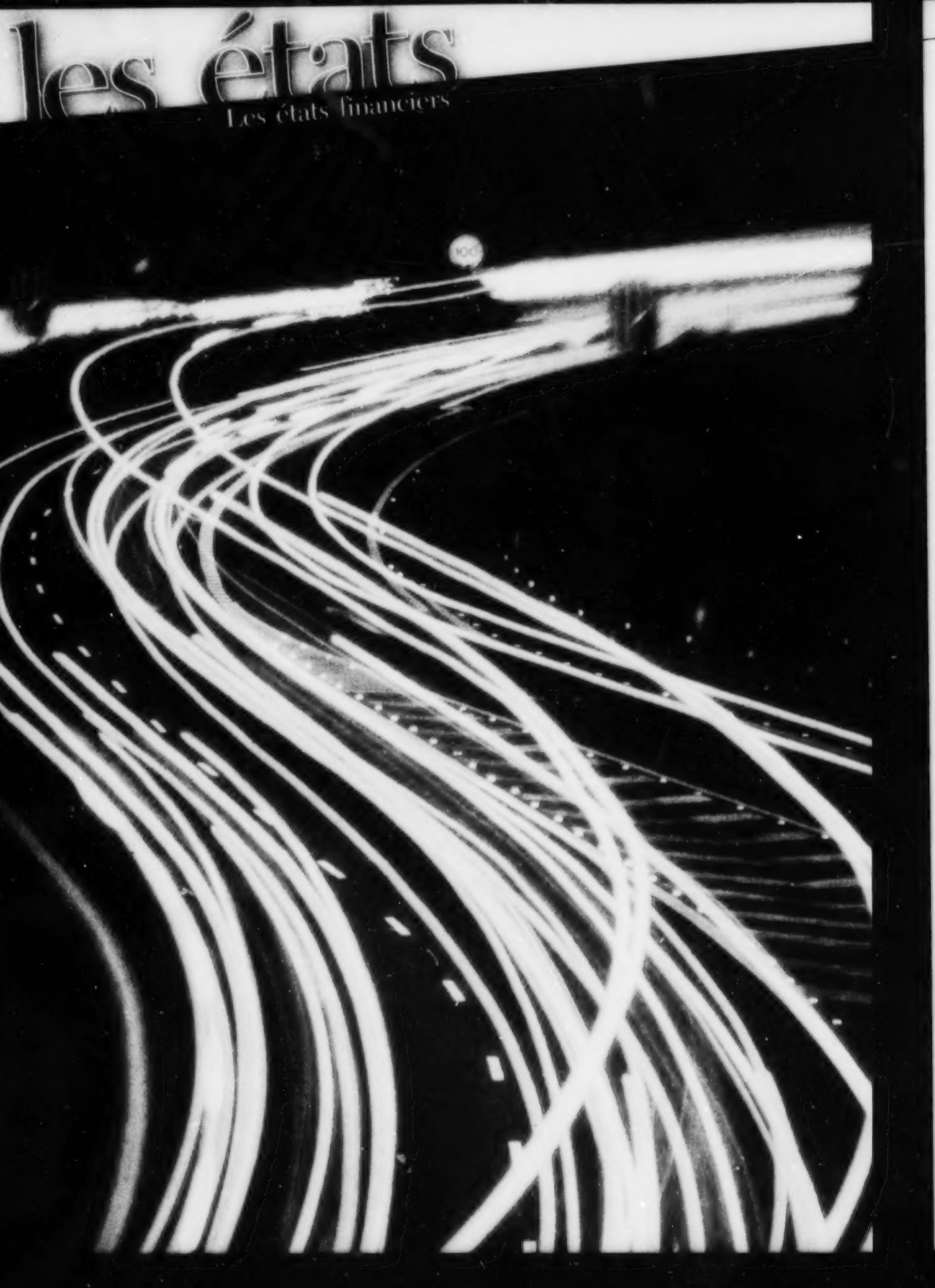


Table des matières

RAPPORT DE LA DIRECTION	66
RAPPORT DU VÉRIFICATEUR	66
CERTIFICAT ACTUARIEL RELATIF AUX ENGAGEMENTS	67
REVENUS ET DÉPENSES	68
RÉSERVE DE STABILISATION ET EXCÉDENT NON AFFECTÉ	68
BILAN	69
FLUX DE TRÉSORERIE	70
NOTES COMPLÉMENTAIRES	71

RAPPORT DE LA DIRECTION

La préparation et la présentation des états financiers de la Société de l'assurance automobile du Québec sont la responsabilité de la direction, incluant des estimations et des jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport d'activité est conforme à ces états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La direction de la vérification et des enquêtes procède à des vérifications périodiques, afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la Société.

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration a la responsabilité de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

L'actuaire de la Société procède, conformément à de sains principes actuariels, à une évaluation annuelle du passif actuariel et de la provision pour fluctuation du taux de rendement réel figurant dans les états financiers de la Société et fait part des conclusions découlant de ses évaluations au comité de vérification.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Société conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Pour ce faire, il s'adjoint, entre autres, les services d'un actuaire conseil. Le rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de son travail et l'expression de son opinion. Il peut rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Jean-Yves Gagnon
Président-directeur général

Julien Lemieux, c.a.
Vice-président à l'administration et aux finances
Québec, le 30 mars 2000

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Société de l'assurance automobile du Québec au 31 décembre 1999 ainsi que les états des revenus et dépenses, de la réserve de stabilisation, de l'excédent non affecté et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondage des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 décembre 1999, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Guy Breton, FCA
Québec, le 30 mars 2000

CERTIFICAT ACTUARIEL RELATIF AUX ENGAGEMENTS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

au 31 décembre 1999

L'évaluation au 31 décembre 1999 du montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus avant le 1er janvier 2000, a été effectuée en conformité avec l'article 153 de la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., chapitre A-25).

Les indemnités visées par l'évaluation sont celles prévues au Titre II, au chapitre II du Titre IV et au chapitre II du Titre V de la Loi sur l'assurance automobile pour les accidents survenus entre le 1er mars 1978 et le 1er janvier 2000 ainsi que celles prévues au chapitre III du Titre IV de ladite loi pour les accidents survenus entre le 30 septembre 1961 et le 1er mars 1978. Le montant nécessaire au paiement des indemnités a été calculé en tenant compte des frais de gestion futurs liés au respect de ces obligations en matière d'indemnisation.

À notre avis, le passif actuariel au montant de **4 392,841 millions de dollars** en date du 31 décembre 1999 constitue une provision appropriée au paiement desdites indemnités.

Afin de prendre en considération les dispositions de la Loi sur l'assurance automobile ayant trait à la revalorisation des indemnités, l'hypothèse de taux de rendement réel, déterminée dans une perspective à long terme, est fixée à **3,75 %**. La Société a adopté un mécanisme permettant l'amortissement des impacts financiers résultant des écarts annuels entre l'hypothèse de taux de rendement réel et le taux effectivement réalisé.

Le niveau du passif actuariel au 31 décembre 1999 est en hausse de **253,664 millions de dollars** par rapport à celui calculé en date du 31 décembre 1998. Cette hausse se compose d'une somme de **225,734 millions de dollars** à titre de variation normale du passif actuariel et d'un redressement au montant de **+27,930 millions de dollars**. Le redressement est composé, d'une part, de l'impact des modifications apportées aux hypothèses et méthodes actuarielles. La majeure partie de cet impact de **26,860 millions de dollars** est attribuable aux modifications apportées aux taux de persistance d'invalidité **(+46,650 millions de dollars)**, à l'élimination de la ma dans le calcul du passif actuariel des indemnités de remplacement du revenu **(–27,483 millions de dollars)**, et à la nouvelle méthod d'évaluation des forfaitaires pour séquelles **(+8,260 millions de dollars)**. D'autre part, l'impact **(+1,070 millions de dollars)** résulta de l'adoption du projet de loi 24 (Loi modifiant la Loi sur l'assura automobile et d'autres dispositions législatives) en juin dernier fait également partie du redressement.

La provision pour fluctuation du taux de rendement réel représen un montant de **435,835 millions de dollars** au 31 décembre 199 Cette provision est nécessaire à l'atteinte des objectifs visés par la politique intégrée de financement dont les principes ont été ado par la Société.

Le rapport sur l'évaluation du passif actuariel fournit des informa tions plus détaillées sur les éléments présentés dans ce certificat.

À notre avis, le montant du passif actuariel a été établi en utilisa des données fiables et suffisantes, des hypothèses appropriées et des méthodes conformes à de sains principes actuariels.

Linda Bellware, f.s.a., f.i.c.a.
Directrice de l'actuariat
Société de l'assurance automobile du Québec
Le 26 mars 2000

Clément Gosselin, f.s.a., f.i.c.a.
Actuaire
Société de l'assurance automobile du Québec
Le 26 mars 2000

Revenus et dépenses

Exercice terminé le 31 décembre

	1999			1998
	(en milliers de dollars)			
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
REVENUS				
Contributions				
Immatriculation	491 681	—	491 681	411 940
Permis de conduire	118 069	—	118 069	116 443
Frais perçus reliés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	80 077	—	80 077	79 384
Revenus nets des placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires moyens (note 4)	20 805	428 359	449 164	380 581
Contribution du gouvernement du Québec au financement du coût du contrôle du transport routier	34 000	—	34 000	34 000
Autres	1 616	—	1 616	1 825
	746 248	428 359	1 174 607	1 024 173
DÉPENSES				
Indemnités versées (note 5)	159 784	465 464	625 248	615 850
Frais d'administration (note 6)	196 237	41 377	237 614	219 008
Aménagement de véhicules pour personnes handicapées	5 094	—	5 094	4 372
Participation au financement d'organismes (note 7)	45 537	3 775	49 312	48 165
Variation normale du passif actuariel (note 8)	525 353	(299 619)	225 734	249 960
Variation de la provision pour fluctuation du taux de rendement réel (note 15)	3 329	23 494	26 823	21 512
	935 334	234 491	1 169 825	1 158 867
EXCÉDENT (DÉFICIT) DES REVENUS SUR LES DÉPENSES AVANT ÉLÉMENTS SUIVANTS	(189 086)	193 868	4 782	(134 694)
Autres revenus nets de placements (note 4)	126 781	—	126 781	103 290
Redressement du passif actuariel (note 9)	—	(27 930)	(27 930)	64 883
EXCÉDENT (DÉFICIT) DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	(62 305)	165 938	103 633	33 479

Réserve de stabilisation (note 10)

	1999	1998
	(en milliers de dollars)	
SOLDE AU DÉBUT	417 540	384 061
Excédent des revenus sur les dépenses	—	33 479
Virement à l'excédent non affecté	(153 970)	—
SOLDE À LA FIN	263 570	417 540

Excédent non affecté (note 10)

Exercice terminé le 31 décembre

	1999	1998
	(en milliers de dollars)	
SOLDE AU DÉBUT	—	—
Excédent des revenus sur les dépenses	103 633	—
Virement de la réserve de stabilisation	153 970	—
SOLDE À LA FIN	257 603	—

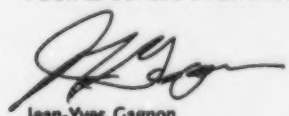
Bilan

Au 31 décembre

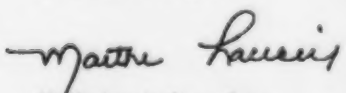
	1999	1998
	(en milliers de dollars)	
ACTIF		
Débiteurs	**4 898**	6 444
Revenus de placements courus	**72 577**	122 064
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 11)	**5 614 876**	5 216 847
Immobilisations (note 12)	**91 097**	82 492
	5 783 448	5 427 847
PASSIF ET EXCÉDENT		
Chèques émis en sus des soldes bancaires	**9 100**	9 137
Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 13)	**43 745**	86 352
Créditeurs et frais courus		
Gouvernement du Québec	**19 145**	22 411
Autres	**24 546**	18 185
Provision pour congés de maladie et vacances	**39 068**	35 825
Obligations envers les victimes		
Passif actuariel (note 14)	**4 392 841**	4 139 177
Contributions reportées	**297 995**	290 208
Provision pour fluctuation du taux de rendement réel (note 15)	**435 835**	409 012
	5 262 275	5 010 307
Réserve de stabilisation (note 10)	**263 570**	417 540
Excédent non affecté (note 10)	**257 603**	—
	5 783 448	5 427 847

ENGAGEMENTS (note 17)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Jean-Yves Gagnon
Président-directeur général



Marthe Lacroix, f.i.c.a., f.c.a.s.
Administratrice

Flux de trésorerie

Exercice terminé le 31 décembre

	1999	1998
	(en milliers de dollars)	
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des revenus sur les dépenses	**103 633**	33 479
Éléments sans incidence sur les flux de trésorerie		
Variation de la provision pour congés de maladie et vacances	**3 243**	1 246
Augmentation nette du passif actuariel	**253 664**	185 077
Variation de la provision pour fluctuation du taux de rendement réel	**26 823**	21 512
Amortissement des immobilisations	**8 996**	9 814
Pertes sur aliénations d'immobilisations	**355**	54
Amortissement des gains et pertes réalisés et non réalisés sur placements	**(303 672)**	(208 822)
	93 042	42 360
Variation des éléments d'actif et de passif liés à l'exploitation	**61 915**	(9 147)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	**154 957**	33 213
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Acquisitions d'unités de dépôts à participation	**(213 900)**	(259 272)
Gains réalisés sur placements par la Caisse	**119 543**	150 748
Acquisitions d'immobilisations	**(18 007)**	(11 569)
Produit d'aliénations d'immobilisations	**51**	164
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	**(112 313)**	(119 929)
AUGMENTATION (DIMINUTION) DES ESPÈCES ET QUASI ESPÈCES	**42 644**	(86 716)
ESPÈCES ET QUASI ESPÈCES AU DÉBUT	**(95 489)**	(8 773)
ESPÈCES ET QUASI ESPÈCES À LA FIN (note 16)	**(52 845)**	(95 489)

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS

La Société de l'assurance automobile du Québec est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec, constituée par une loi (L.R.Q., chapitre S-11.011).

La Société a pour fonctions :

- d'appliquer le régime d'indemnisation des victimes de dommages corporels prévu par la Loi sur l'assurance automobile ;
- d'appliquer le régime de compensation des dommages matériels prévu par le titre IV de la Loi sur l'assurance automobile ;
- d'appliquer le Code de la sécurité routière notamment en ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences, aux normes de sécurité routière concernant les véhicules ainsi qu'aux obligations en cas d'accident ;
- de promouvoir la sécurité routière en ce qui a trait au comportement des usagers de la route de même qu'aux normes de sécurité relatives aux véhicules utilisés ;
- d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des marchandises sur route et en entreprise, notamment en ce qui a trait à l'application :
  - des dispositions du Code de la sécurité routière ;
  - des dispositions législatives et réglementaires reliées au transport routier qui relèvent de la responsabilité des ministères et organismes désignés par le gouvernement, dans la mesure et aux conditions déterminées par entente conformément au titre VIII.2 du Code de la sécurité routière ;
- d'assumer un rôle de coordination opérationnelle en matière de contrôle du transport routier entre les ministères et organismes concernés et favoriser un contrôle routier accru sur tout le territoire du Québec ;
- d'établir un programme d'adaptation de véhicules routiers en vue de permettre aux personnes handicapées de conduire un véhicule ou d'y avoir accès.

À ces fins, la Société peut notamment :

- percevoir les droits, les frais, les contributions d'assurance et les contributions des automobilistes au transport en commun relatifs à l'immatriculation d'un véhicule ;
- percevoir les droits, les frais et les contributions d'assurance relatifs à la délivrance d'un permis.

2. POLITIQUE INTÉGRÉE DE FINANCEMENT

La politique intégrée de financement de la Société, orientée sur le maintien du principe de pleine capitalisation, établit les objectifs suivants :

- conserver le principe de pleine capitalisation qui garantit les paiements futurs des indemnités aux bénéficiaires ;
- fixer, sur approbation du gouvernement, la tarification des contributions d'assurance afin que les sources de financement soient suffisantes pour que les besoins financiers estimés soient rencontrés ;
- continuer à calculer le passif actuariel sur la base de la meilleure estimation ; relativement à l'hypothèse de taux de rendement réel, le concept de meilleure estimation s'inscrit dans une perspective à long terme qui tient compte de l'environnement particulier du régime d'assurance administré par la Société ;
- établir une provision, n'excédant pas 10 p. cent du passif actuariel, pour traiter les fluctuations du taux de rendement réel observé par rapport à l'hypothèse retenue pour l'établissement du passif actuariel afin de limiter les impacts des conditions économiques instables et ainsi viser à maintenir le niveau de pleine capitalisation ;
- établir une réserve de stabilisation des contributions d'assurance n'excédant pas 6 p. cent du passif actuariel, pour favoriser une stabilité relative dans la tarification par rapport aux fluctuations autres qu'économiques.

3. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers de la Société ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

a) Dépôts dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec sont inscrits à une valeur axée sur la valeur marchande.

Cette valeur est constituée du coût d'acquisition des unités de dépôts à participation augmenté de la partie amortie de l'écart entre la valeur marchande des dépôts et leur coût d'acquisition et diminué de la partie non amortie des gains et pertes réalisés sur placements par la Caisse.

L'écart entre la valeur marchande des dépôts à participation et leur coût d'acquisition ainsi que la partie non amortie des gains et pertes réalisés sur placements par la Caisse sont inscrits aux opérations selon la méthode de l'amortissement dégressif au taux de 15 p. cent l'an.

b) Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées à leur coût d'origine. Elles sont amorties comme suit compte tenu de leur valeur résiduelle :

	MÉTHODE	VIE UTILE
Bâtisses	Linéaire	40 ans
Aménagement du siège social	Linéaire	10 ans
Équipements	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel roulant	Linéaire	Maximum 5 ans
Postes de photographie	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel informatique et logiciels	Linéaire	Maximum 5 ans
Développements informatiques	Linéaire	Maximum 7 ans
Postes de contrôle du transport routier		
Bâtiments	Linéaire	10 ans
Aménagement de terrains	Linéaire	10 ans
Équipements	Proportionnel à l'ordre numérique inversé des années	Maximum 10 ans

3. CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

c) Passif actuariel

Le passif actuariel correspond à la somme de :

- la valeur actualisée des indemnités de remplacement du revenu et de décès ainsi que des autres indemnités ;
- la valeur actuelle estimative des frais de gestion futurs nécessaires au paiement des indemnités.

Les hypothèses économiques sont établies à partir d'un taux de rendement réel à long terme de 3,75 p. cent.

Les montants inscrits au poste « Redressement du passif actuariel » à l'état des revenus et dépenses résultent de changements aux hypothèses actuarielles, aux méthodes de calcul ainsi qu'aux modifications législatives et réglementaires.

d) Contributions

Les contributions d'immatriculation et de permis de conduire sont inscrites aux revenus selon la période qui s'étend du premier jour du mois de leur émission ou de leur renouvellement jusqu'au dernier jour du mois précédant leur échéance.

e) Provision pour fluctuation du taux de rendement réel

La provision pour fluctuation du taux de rendement réel est constituée de l'accumulation des surplus ou déficits annuels occasionnés par les écarts constatés entre le taux de rendement réel observé et l'hypothèse de taux de rendement réel retenue pour l'établissement du passif actuariel. La variation annuelle de la provision est présentée séparément à l'état des revenus et dépenses. Une limite équivalente à 10 p. cent du passif actuariel, est imposée à la provision de façon distincte pour l'année courante et les années antérieures. Les surplus ou déficits inscrits à la provision sont amortis linéairement sur une période de 8 ans.

f) Réserve de stabilisation

Une réserve de stabilisation (article 152.1 de la loi) est constituée en vue de favoriser une stabilité relative de la tarification qui peut être influencée par des facteurs autres qu'économiques. Cette réserve ne peut excéder 6 p. cent du passif actuariel et sera révisé régulièrement par le conseil d'administration de la Société.

4. REVENUS NETS DE PLACEMENTS

	1999	1998
	(en milliers de dollars)	
Dépôt à participation dans un Fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Revenu attribué par la Caisse	**388 853**	423 344
Moins		
Gains réalisés sur placements par la Caisse	**118 543**	150 748
	270 310	272 596
Plus		
Amortissement des gains et pertes réalisés sur placements par la Caisse	**101 090**	97 834
Amortissement de l'écart entre la valeur marchande des dépôts et leur coût d'acquisition	**202 582**	110 988
	573 982	481 418
Intérêts		
Dépôts à vue	**1 736**	2 332
Soldes bancaires	**259**	253
Marge de crédit	**(32)**	(132)
	575 945	483 871

	1999			1998
	(en milliers de dollars)			
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**	**Total**
Revenus nets des placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires moyens	**20 805**	**428 359**	**449 164**	380 581
Autres revenus nets de placements	**126 781**	—	**126 781**	103 290
	147 586	**428 359**	**575 945**	483 871

Les revenus nets de placements attribués aux années antérieures 428 359 000 $ (1998 : 364 877 000 $) sont générés par les placements associés au passif actuariel de ces années. Ceux attribués à l'année courante 20 805 000 $ (1998 : 15 704 000 $) sont générés par les actifs acquis avec les flux monétaires moyens des opérations de l'année courante.

Les autres revenus nets de placements attribués à l'année courante sont générés principalement par les placements associés aux contributions reportées, à la provision pour fluctuation du taux de rendement réel, à la réserve de stabilisation et à l'excédent non affecté.

5. INDEMNITÉS VERSÉES

	1999 (en milliers de dollars)			1998
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Remplacement du revenu	33 489	182 424	215 913	208 048
Décès	26 427	56 146	82 573	83 093
Coût des services de santé (1)	60 334	28 320	88 654	88 654
Forfaitaires pour séquelles	5 503	97 826	103 329	109 682
Frais de réadaptation	6 634	31 731	38 365	36 683
Aide personnelle	1 759	29 282	31 041	28 458
Frais médicaux et paramédicaux	9 199	20 552	29 751	27 297
Frais de déplacement et de séjour	2 760	8 844	11 604	11 741
Informations médicales	1 880	7 516	9 396	7 958
Transports par ambulance	5 799	147	5 946	5 529
Autres frais	6 000	2 676	8 676	8 707
	159 784	485 464	625 248	615 850

(1) Ce poste représente la contribution de la Société au Fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec en lieu de facturation des coûts des services de santé occasionnés par les accidents d'automobile et prévue à la Loi sur l'assurance automobile. La contribution de 1999 a été établie à partir du montant de 88 654 000 $ versé en 1998.

6. FRAIS D'ADMINISTRATION

	1999 (en milliers de dollars)			1998
	Société	Contrôle du transport routier	Total	Total
Traitements et charges sociales	110 790	22 523	133 313	127 729
Frais de déplacement	1 593	818	2 411	2 098
Rémunération des mandataires	13 471	—	13 471	13 570
Services administratifs et professionnels	13 693	2 080	15 773	13 314
Frais de communication	9 829	876	10 705	9 700
Information et publicité	4 578	434	5 012	4 183
Mobilier, agencement et équipement	2 280	543	2 823	1 382
Frais d'entretien	1 760	1 459	3 219	2 976
Loyers, taxes et électricité	8 102	1 356	9 458	9 483
Matériel informatique et bureautique	5 000	145	5 145	2 539
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	11 769	501	12 270	9 437
Impression, fournitures et autres dépenses	14 310	708	15 018	12 783
Frais généraux	(3 861)	3 861	—	—
Sous-total	193 314	35 304	228 618	209 194
Amortissement des immobilisations	8 267	729	8 996	9 814
	201 581	36 033	237 614	219 008

7. PARTICIPATION AU FINANCEMENT D'ORGANISMES

	1999 (en milliers de dollars)			1998
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Organismes responsables du transport ambulancier	45 537	—	45 537	45 032
Tribunal administratif du Québec	—	3 775	3 775	2 937
Ministère de la sécurité publique	—	—	—	196
	45 537	3 775	49 312	48 165

La participation au financement des organismes responsables du transport ambulancier est prévue aux articles 155.5 et 155.6 de la Loi sur l'assurance automobile. Celle du Tribunal administratif du Québec est prévue par décret du gouvernement du Québec.

8. VARIATION NORMALE DU PASSIF ACTUARIEL

Ce poste au montant de 225 734 000 $ est composé, d'une part, d'une augmentation de 525 353 000 $ (1998 : 506 627 000 $) représentant le montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus durant l'année courante. D'autre part, il comprend également une diminution de 299 619 000 $ (1998 : 256 667 000 $) constituée d'une diminution de 306 132 000 $ (1998 : 291 464 000 $) pour tenir compte du paiement d'indemnités au cours de l'exercice aux victimes d'accident des années antérieures et des revenus anticipés sur les placements ainsi que d'une augmentation de 6 513 000 $ (1998 : 34 797 000 $) représentant les écarts d'expérience observés.

9. REDRESSEMENT DU PASSIF ACTUARIEL

La diminution de l'excédent des revenus sur les dépenses au montant de 27 930 000 $ reflète l'impact (1 070 000 $) résultant de l'adoption de la Loi modifiant la Loi sur l'assurance automobile et d'autres dispositions législatives (1999, chapitre 22) en juin dernier et celui des modifications apportées aux hypothèses et méthodes actuarielles évaluées à 26 860 000 $. Ce dernier est principalement composé des modifications apportées aux taux de persistance d'invalidité (+46 650 000 $), à l'élimination de la marge dans le calcul du passif actuariel des indemnités de remplacement du revenu (-27 483 000 $) et à la nouvelle méthode d'évaluation des forfaitaires pour séquelles (+8 260 000 $).

10. RÉSERVE DE STABILISATION ET EXCÉDENT NON AFFECTÉ

Au cours des années précédentes, le résultat des exercices financiers était comptabilisé à l'excédent affecté à la réserve de stabilisation. Au 31 décembre 1998, ce dernier s'élevait à 417 540 000 $. Les changements apportés à la Loi sur l'assurance automobile en juin 1999 ont introduit la notion d'excédent non affecté.

Depuis l'exercice 1999, le résultat des exercices financiers et les affectations à la réserve de stabilisation sont comptabilisés à l'excédent non affecté. Cet excédent pourra être utilisé à des fins liées à la mission de la Société dans la mesure qu'en décide le Conseil d'administration et, dans certaines circonstances, le gouvernement.

Les sommes affectées à la réserve de stabilisation sont approuvées par le Conseil d'administration ; celles-ci seront révisées s'il advenait qu'elles ne soient plus justifiées.

Au 31 décembre 1999, le Conseil d'administration a autorisé de porter la réserve de stabilisation à 6 p. cent du passif actuariel soit 263 570 000 $. Une somme de 153 970 000 $ a été transféré à l'excédent non affecté.

11. FONDS CONFIÉS À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC

Les dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la valeur marchande de l'avoir net du fonds particulier à la fin de chaque trimestre. À la clôture de chaque trimestre du fonds particulier, la Caisse attribue à la Société le revenu net de placement ainsi que les gains et pertes réalisés sur placements.

	1999	1998
Dépôts à participation		
Nombre d'unités	**6 023 752**	5 832 988
	(en milliers de dollars)	
Coût d'acquisition des unités	**5 437 811**	5 223 711
Plus :		
partie amortie de l'écart entre la valeur marchande et le coût d'acquisition	**750 108**	547 526
Moins :		
partie non amortie des gains et pertes réalisés sur placements par la Caisse	**572 843**	554 390
	5 614 876	5 216 847

Au 31 décembre 1999, la valeur marchande des unités de dépôts à participation est de 7 335 684 000 $ (1998 : 6 400 171 000 $).

12. IMMOBILISATIONS

	1999			1998
	(en milliers de dollars)			
	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti	Coût non amorti
Terrains	**1 862**	—	**1 862**	1 862
Bâtisses [1]	**60 070**	**12 826**	**47 244**	48 651
Aménagement du siège social	**11 212**	**9 519**	**1 693**	2 814
Équipements	**2 522**	**2 028**	**494**	419
Matériel roulant	**5 735**	**2 995**	**2 740**	2 377
Postes de photographie	**11 732**	**7 671**	**4 061**	849
Matériel informatique et logiciels	**38 493**	**31 071**	**7 422**	7 836
Développements informatiques [2]	**26 166**	**2 405**	**23 761**	15 906
Postes de contrôle du transport routier	**2 841**	**1 021**	**1 820**	1 778
	160 633	**69 536**	**91 097**	82 492

(1) Le siège social dont le coût de 56 776 000 $ est inclus dans ce poste, est détenu en vertu d'un contrat de copropriété divise avec la Ville de Québec. La Société a la propriété exclusive de l'essentiel du complexe du siège social et détient de plus, 84,4 p. cent des droits indivis dans les aires communes.

(2) Des développements informatiques d'une valeur de 13 957 000 $ (1998 : 14 980 000 $) sont en voie de réalisation au 31 décembre 1999.

13. MARGE DE CRÉDIT À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC

La Société a obtenu de la Caisse une marge de crédit de 100 millions de dollars pour combler les déficits de caisse mensuels. Elle porte un taux d'intérêt basé sur le taux du marché des emprunts au jour le jour, majoré de 0,05 p. cent. Le taux d'intérêt était de 5,00 p. cent au 31 décembre 1999 (1998 : 5,15 p. cent). Cette marge de crédit expire le 31 décembre 2001.

14. OBLIGATIONS ENVERS LES VICTIMES - PASSIF ACTUARIEL

	1999 (en milliers de dollars)			1998
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Indemnisation				
Valeur capitalisée des indemnités futures incluant la revalorisation des rentes	483 732	3 709 174	4 192 906	3 956 307
Frais de gestion futurs				
Valeur actuelle estimative des frais nécessaires au paiement des indemnités	41 621	158 314	199 935	182 870
	525 353	3 867 488	4 392 841	4 139 177

15. PROVISION POUR FLUCTUATION DU TAUX DE RENDEMENT RÉEL

	1999 (en milliers de dollars)			1998
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Solde au début	45 757	363 255	409 012	387 500
Variation de l'exercice				
Surplus constaté	11 751	210 452	222 203	215 844
Plafonnement de la provision	—	(117 468)	(117 468)	(121 951)
	11 751	92 984	104 735	93 893
Amortissement de l'exercice	(8 421)	(69 490)	(77 912)	(72 381)
Variation nette de l'exercice	3 329	23 494	26 823	21 512
Solde à la fin	49 086	386 749	435 835	409 012

16. FLUX DE TRÉSORERIE

Les espèces et les quasi-espèces figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés au bilan :

	1999	1998 (en milliers de dollars)
Chèques émis en sus des soldes bancaires	9 100	9 137
Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec	43 745	86 352
Insuffisance des espèces et quasi espèces	52 845	95 489

Les intérêts sur la marge de crédit payés par la Société au cours de l'exercice s'élèvent à 149 000 $ (1998 : 15 000 $).

17. ENGAGEMENTS

Au 31 décembre 1999, les engagements contractuels minimaux pour la location de locaux se répartissent comme suit :

	(en milliers de dollars)
2000	4 846
2001	4 339
2002	3 650
2003	3 218
2004	2 404
2005 et exercices subséquents	5 443
	23 900

18. RÉGIMES DE RETRAITE

Les employés de la Société participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) et au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF). Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 5 765 000 $ (1998 : 5 782 000 $). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

19. MANDATS CONFIÉS PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

En plus des contributions d'assurance, la Société a perçu pour le gouvernement (ministère des Finances) des droits d'immatriculation et de permis de conduire de 696 073 000 $ (1998 : 680 455 000 $) ainsi qu'un montant de 61 186 000 $ (1998 : 60 354 000 $) pour le Fonds des contributions des automobilistes au transport en commun à des fins de financement de certains services de transport en commun. Ces montants, perçus à titre de mandataire du gouvernement, n'apparaissent pas dans les états financiers de la Société.

À la suite du discours sur le budget 1999-2000, la Société s'est vue confier la perception de la taxe à l'égard des ventes au détail de véhicules automobiles neufs. Cette mesure entrera en vigueur le 21 février 2000.

20. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, la Société effectue des opérations avec des ministères et des fonds spéciaux ainsi qu'avec des organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec.
La Société n'a conlu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

21. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 1998 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 1999.

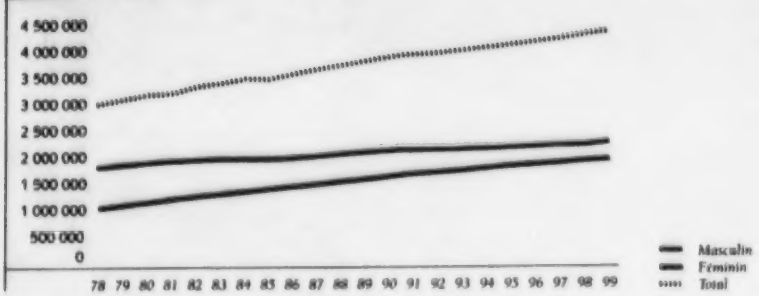
l'annexe

statistique

L'annexe statistique 1999

Nombre de titulaires de permis de conduire selon le sexe

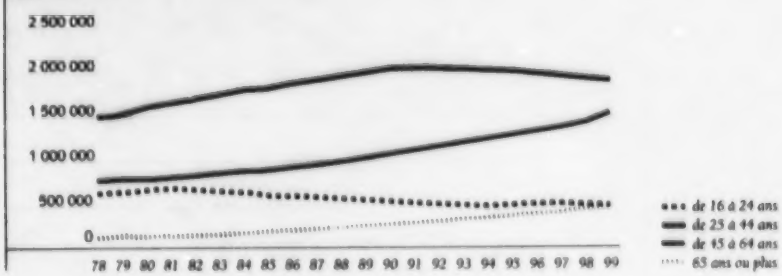
de 1978 à 1999



Depuis 1978, le nombre de titulaires de permis de conduire s'est accru en moyenne de 1,7 p. 100 par année. Par ailleurs, alors qu'elles ne représentaient que 38 p. 100 des titulaires de permis en 1978, les femmes représentent, en 1999, 46 p. 100 des conducteurs.

Nombre de titulaires de permis de conduire selon le groupe d'âge

de 1978 à 1999



Nombre de titulaires de permis de conduire selon le sexe et le groupe d'âge

de 1978 à 1999

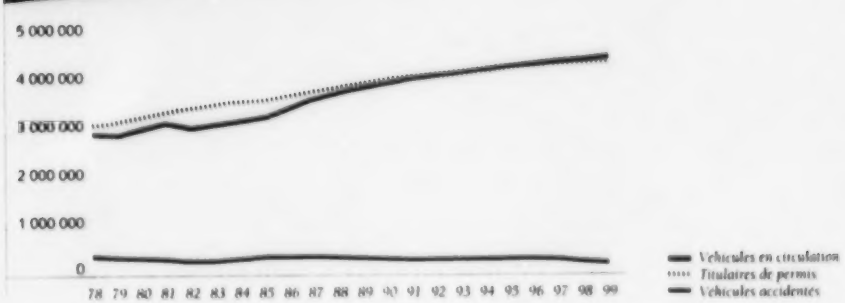
ANNÉE	SEXE		GROUPE D'ÂGE					TOTAL
	Masculin	Féminin	Moins de 16 ans	16-24 ans	25-44 ans	45-64 ans	65 ans ou plus	
1978	1 944 843	1 176 624	0	658 854	1 515 600	794 333	152 680	3 121 467
1979	1 972 795	1 224 566	0	670 534	1 556 540	809 176	161 111	3 197 361
1980	2 011 871	1 286 634	0	697 776	1 633 596	810 622	156 511	3 298 505
1981	2 041 656	1 344 665	0	709 617	1 678 879	831 274	166 551	3 386 321
1982	2 063 205	1 393 560	0	702 326	1 726 912	850 665	176 862	3 456 765
1983	2 080 367	1 441 153	0	688 390	1 773 460	871 825	187 845	3 521 520
1984	2 105 428	1 492 834	0	674 103	1 825 746	898 921	199 492	3 598 262
1985	2 093 296	1 522 157	0	640 626	1 845 869	915 252	213 706	3 615 453
1986	2 125 357	1 578 809	0	627 555	1 901 023	947 312	228 276	3 704 166
1987	2 144 767	1 627 025	0	611 950	1 942 840	976 581	240 421	3 771 792
1988	2 191 195	1 678 805	8 247	599 596	1 988 929	1 014 744	258 484	3 870 000
1989	2 218 573	1 728 381	7 750	581 923	2 026 586	1 054 125	276 570	3 946 954
1990	2 251 607	1 781 364	7 839	570 001	2 064 038	1 095 720	295 373	4 032 971
1991	2 269 568	1 822 800	7 518	556 945	2 074 856	1 138 281	314 768	4 092 368
1992	2 262 853	1 848 373	7 693	525 773	2 060 361	1 183 299	334 100	4 111 226
1993	2 276 174	1 882 798	8 094	514 097	2 053 071	1 228 313	355 397	4 158 972
1994	2 293 544	1 919 048	8 188	510 375	2 040 697	1 275 485	377 847	4 212 592
1995	2 315 689	1 955 658	8 167	512 123	2 030 651	1 319 812	400 594	4 271 347
1996	2 335 936	1 992 139	7 286	519 724	2 013 872	1 364 628	422 565	4 328 075
1997	2 346 636	2 019 373	6 600	523 425	1 984 673	1 406 359	444 952	4 366 009
1998	2 365 139	2 037 553	6 635	513 693	1 966 707	1 451 130	464 527	4 402 692
1999	2 386 680	2 060 759	6 984	501 474	1 945 804	1 507 688	485 489	4 447 439

Note : Ces données représentent le nombre de titulaires de permis de conduire au 1er juin de chaque année.
Depuis le 29 juin 1987, le nombre de titulaires de permis de conduire comprend les titulaires de permis pour cyclomoteur (qui doivent être âgés de 14 ans ou plus).

Alors que, depuis 1978, le nombre de véhicules en circulation a connu une augmentation annuelle moyenne de 2,1 p. 100, on remarque une tendance à la baisse du nombre de véhicules accidentés.

Nombre de véhicules routiers, de titulaires de permis de conduire et de véhicules accidentés

de 1978 à 1999



Nombre de véhicules routiers, de titulaires de permis de conduire et de véhicules accidentés

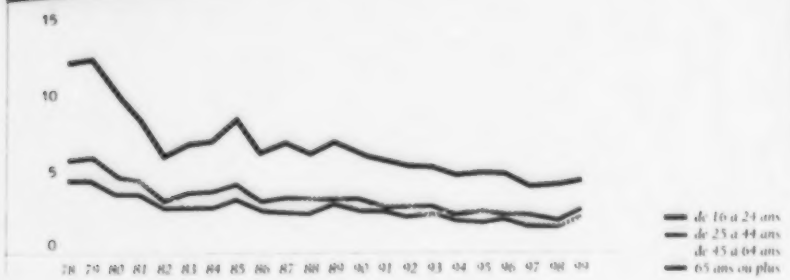
de 1978 à 1999

ANNÉE	VÉHICULES EN CIRCULATION			TITULAIRES DE PERMIS	VÉHICULES ACCIDENTÉS
	PROMENADE (automobiles et camions légers)	COMMERCIAUX ET AUTRES	TOTAL DES VÉHICULES		
1978	2 110 235	841 152	2 951 387	3 121 467	401 949
1979	2 114 814	818 868	2 933 682	3 197 361	379 898
1980	2 263 046	773 709	3 036 755	3 298 505	359 681
1981	2 331 584	840 472	3 172 056	3 386 321	340 995
1982	2 320 421	750 691	3 071 112	3 456 765	289 784
1983	2 352 778	783 055	3 135 833	3 521 520	295 347
1984	2 407 997	794 490	3 202 487	3 598 262	332 790
1985	2 285 479	995 542	3 281 021	3 615 453	374 074
1986	2 447 553	1 019 566	3 467 119	3 704 166	369 222
1987	2 634 342	1 015 637	3 649 979	3 771 792	372 811
1988	2 762 391	1 002 782	3 765 173	3 870 000	355 595
1989	2 834 156	1 049 924	3 884 080	3 946 954	347 071
1990	2 909 048	1 055 691	3 964 739	4 032 971	322 057
1991	2 970 232	1 071 385	4 041 617	4 092 368	306 170
1992	3 023 128	1 083 196	4 106 324	4 111 226	301 017
1993	3 062 086	1 103 804	4 165 890	4 158 972	303 102
1994	3 099 081	1 129 101	4 228 182	4 212 592	305 488
1995	3 124 587	1 150 842	4 275 429	4 271 347	299 541
1996	3 174 401	1 166 767	4 341 168	4 328 075	284 789
1997	3 220 446	1 187 071	4 407 517	4 366 009	299 928
1998	3 277 703	1 218 673	4 496 376	4 402 692	281 803
1999	3 338 852	1 241 805	4 580 657	4 447 439	259 521

Note : À compter de l'année 1989, les accidents hors réseau sont exclus des données. Cela affecte légèrement le nombre de véhicules accidentés.

Conducteurs impliqués dans les accidents mortels pour 10 000 titulaires de permis

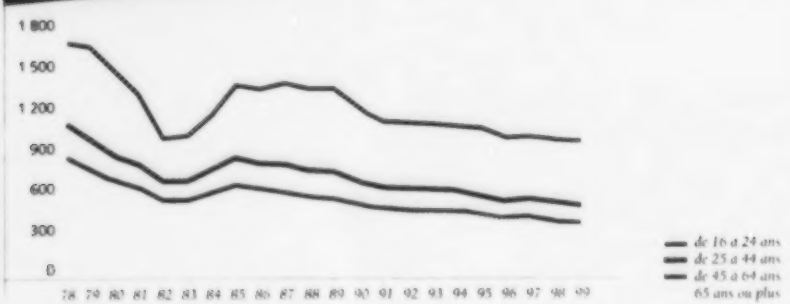
de 1978 à 1999



Ce sont les conducteurs dont l'âge varie de 16 à 24 ans qui montrent le taux le plus élevé d'implication dans les accidents de véhicules routiers pour 10 000 titulaires de permis.

Conducteurs dans l'ensemble des accidents pour 10 000 titulaires de permis

de 1978 à 1999



Nombre de conducteurs impliqués selon l'année d'accident et l'âge

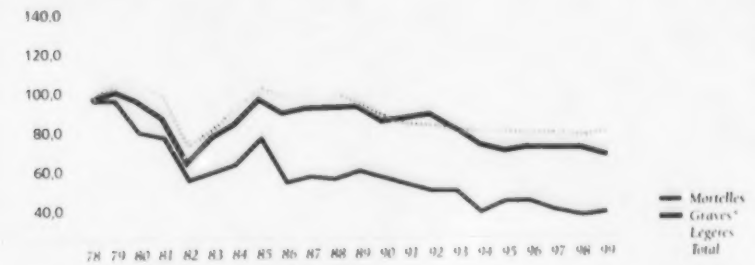
de 1978 à 1999

	DANS LES ACCIDENTS MORTELS				DANS L'ENSEMBLE DES ACCIDENTS			
ANNÉE	GROUPES D'ÂGE				GROUPES D'ÂGE			
	16-24	25-44	45-64	65 ou plus	16-24	25-44	45-64	65 ou plus
1978	834	938	388	88	114 106	172 432	71 376	10 658
1979	865	986	388	80	114 283	158 473	64 367	10 269
1980	745	837	319	75	107 321	146 554	58 784	9 989
1981	629	806	325	79	96 058	139 405	55 363	9 913
1982	448	598	255	71	72 286	122 849	48 913	8 727
1983	494	714	267	57	72 135	126 397	50 278	9 581
1984	498	744	269	75	80 564	143 330	56 453	11 187
1985	563	847	324	87	90 685	162 368	62 117	12 583
1986	414	650	268	72	87 375	159 594	61 596	13 181
1987	444	712	259	78	87 865	161 275	62 016	13 941
1988	393	706	264	92	83 657	156 973	60 845	14 293
1989	423	743	334	106	80 994	157 474	61 550	14 362
1990	368	734	306	89	70 915	144 745	58 439	14 338
1991	336	637	309	100	63 980	137 436	57 921	15 045
1992	296	604	280	112	59 580	133 549	58 522	15 338
1993	284	614	308	84	58 014	132 527	60 786	16 523
1994	250	497	268	121	56 345	130 259	62 575	17 290
1995	265	528	253	106	56 037	122 738	62 326	17 737
1996	261	503	289	115	53 311	112 755	59 102	17 744
1997	223	495	235	93	54 169	115 954	63 574	18 433
1998	215	424	259	84	49 432	104 352	59 414	18 472
1999	251	486	237	122	47 195	95 711	56 156	17 383

Note : À compter de l'année 1993, les données excluent les conducteurs impliqués dans les accidents hors réseau.

Victimes selon la nature des blessures
(Indice 1978 = 100)

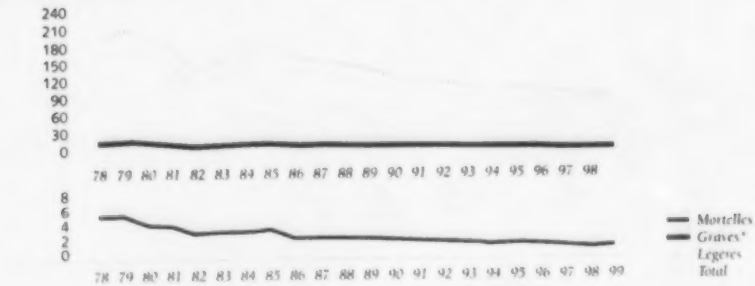
de 1978 à 1999



Depuis 20 ans, on remarque une tendance à la baisse du nombre de victimes d'accidents de véhicules routiers et, plus particulièrement, du nombre de victimes décédées, lequel a chuté de près de 58 p. 100.

Victimes selon la nature des blessures, pour 10 000 véhicules en circulation

de 1978 à 1999



Nombre de victimes selon l'année d'accident et la nature des blessures

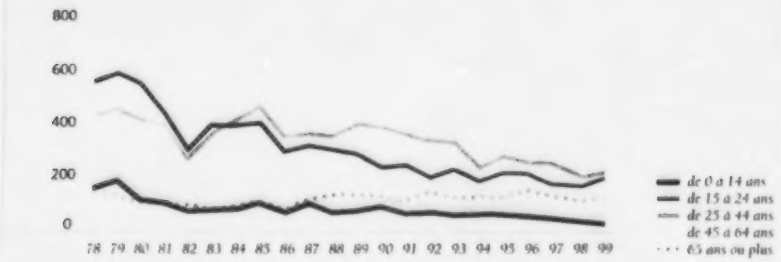
de 1978 à 1999

ANNÉE	NOMBRE DE VICTIMES — NATURE DES BLESSURES				NOMBRE DE VICTIMES POUR 10 000 VÉHICULES EN CIRCULATION — NATURE DES BLESSURES			
	Mortelles	**Graves***	**Légères**	**TOTAL**	**Mortelles**	**Graves***	**Légères**	**TOTAL**
1978	1 765	7 710	49 813	59 288	6,0	26	169	201
1979	1 792	8 217	54 771	64 780	6,1	28	187	221
1980	1 492	7 685	54 946	64 123	4,9	25	181	211
1981	1 463	7 030	52 155	60 648	4,6	22	164	191
1982	1 081	5 405	39 980	46 466	3,5	18	130	151
1983	1 185	6 321	43 069	50 575	3,8	20	137	161
1984	1 225	6 853	48 304	56 382	3,8	21	151	176
1985	1 386	7 710	54 009	63 105	4,2	23	165	192
1986	1 051	7 106	51 191	59 348	3,0	20	148	171
1987	1 116	7 251	52 797	61 164	3,1	20	145	168
1988	1 091	7 317	52 081	60 489	2,9	19	138	161
1989	1 128	7 198	49 944	58 270	2,9	19	129	150
1990	1 072	6 769	46 156	53 997	2,7	17	116	136
1991	988	6 855	43 635	51 478	2,4	17	108	127
1992	939	6 995	43 099	51 033	2,3	17	105	124
1993	945	6 348	43 018	50 311	2,3	15	103	121
1994	794	5 853	42 348	48 995	1,9	14	100	116
1995	845	5 599	42 251	48 695	2,0	13	99	114
1996	858	5 725	41 319	47 902	2,0	13	95	110
1997	766	5 725	41 454	47 945	1,7	13	94	109
1998	686	5 682	40 649	47 017	1,5	13	90	105
1999	759	5 226	43 060	49 045	1,7	11	94	107

* Blessures nécessitant l'hospitalisation
Note : À compter de l'année 1986, les données excluent les victimes d'accidents hors réserve

Victimes décédées selon l'âge

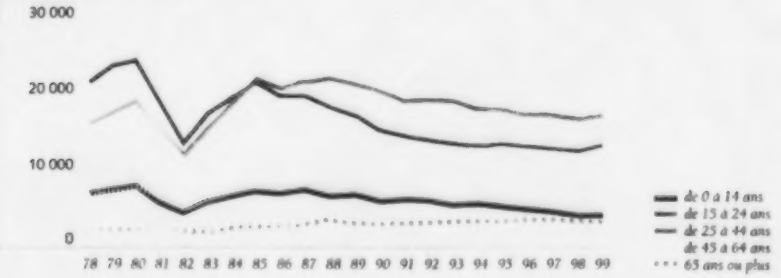
de 1978 à 1999



Avec 67 p. 100 de moins en ce qui concerne les décès, le groupe des jeunes dont l'âge varie de 0 à 24 ans présente la plus forte réduction du nombre de victimes depuis 1978.

Ensemble des victimes selon l'âge

de 1978 à 1999



Nombre de victimes selon l'année d'accident et l'âge

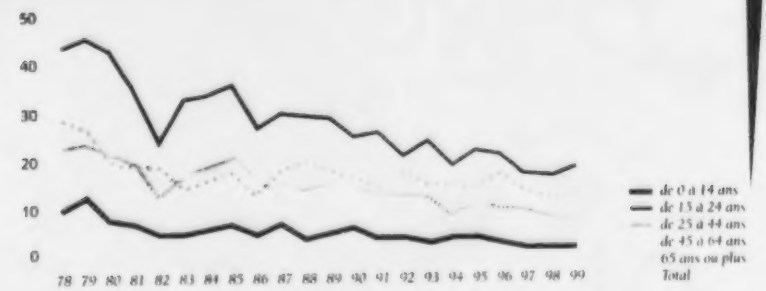
de 1978 à 1999

	VICTIMES DÉCÉDÉES						ENSEMBLE DES VICTIMES					
ANNÉE	GROUPES D'ÂGE						GROUPES D'ÂGE					
	0-14	15-24	25-44	45-64	65 ou plus	TOTAL	0-14	15-24	25-44	45-64	65 ou plus	TOTAL
1978	168	577	445	270	151	1 765	7 067	21 640	16 305	7 119	2 267	59 288
1979	197	609	471	277	146	1 792	7 513	23 953	17 618	7 555	2 376	64 780
1980	127	568	430	222	115	1 492	7 984	24 550	19 282	8 003	2 292	64 123
1981	114	458	413	230	115	1 463	5 842	19 236	15 820	6 775	2 453	60 648
1982	84	311	280	173	114	1 081	4 543	13 492	12 167	5 033	2 088	46 466
1983	89	409	377	174	90	1 185	5 941	17 538	15 852	6 132	2 102	50 575
1984	90	407	421	191	107	1 225	6 708	19 913	19 369	6 999	2 526	56 382
1985	108	418	478	242	120	1 386	7 251	21 711	22 087	8 269	2 722	63 105
1986	77	311	361	199	93	1 051	7 046	19 937	20 795	7 992	2 628	59 348
1987	111	330	371	168	127	1 116	7 383	19 907	21 833	8 254	2 868	61 164
1988	75	313	368	177	146	1 091	6 673	18 526	22 060	8 808	3 554	60 489
1989	82	295	406	188	138	1 128	6 769	17 304	21 394	8 626	3 165	58 270
1990	96	246	390	192	136	1 072	6 023	15 441	20 425	8 202	3 072	53 997
1991	71	254	359	176	121	988	6 119	14 393	19 259	8 011	3 072	51 478
1992	71	203	323	180	155	939	5 967	13 798	19 122	8 350	3 177	51 033
1993	62	231	321	194	132	945	5 509	13 342	18 979	8 619	3 299	50 311
1994	65	186	232	164	136	794	5 462	13 085	17 985	8 539	3 370	48 995
1995	64	217	268	154	130	845	5 112	13 198	17 752	8 631	3 429	48 695
1996	58	215	251	172	156	858	4 863	13 049	17 154	8 696	3 571	47 902
1997	48	176	249	144	141	766	4 763	12 743	17 089	9 105	3 677	47 945
1998	46	170	201	138	130	686	4 634	12 449	16 644	9 149	3 610	47 017
1999	39	206	226	139	144	759	4 569	13 264	17 137	9 556	3 987	49 045

Note : Les victimes pour lesquelles l'âge n'a pu être déterminé sont incluses dans les totaux. De plus, à compter de l'année 1989, ces données excluent les victimes d'accidents hors réseau.

Victimes décédées selon l'âge pour 100 000 habitants

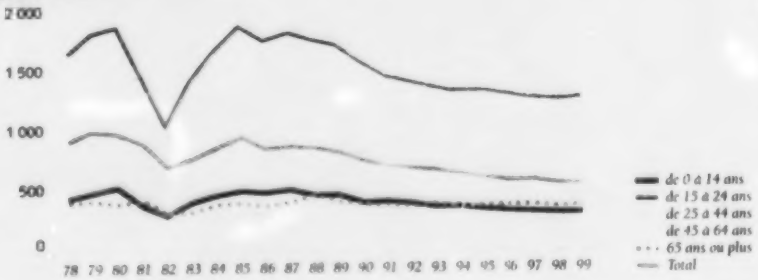
de 1978 à 1999



Malgré une nette amélioration depuis 1978, le groupe des jeunes dont l'âge varie de 15 à 24 ans présente toujours le taux le plus élevé de victimes d'accidents de véhicules routiers pour 100 000 habitants.

Ensemble des victimes selon l'âge pour 100 000 habitants

de 1978 à 1999



Nombre de victimes pour 100 000 habitants selon l'âge

de 1978 à 1999

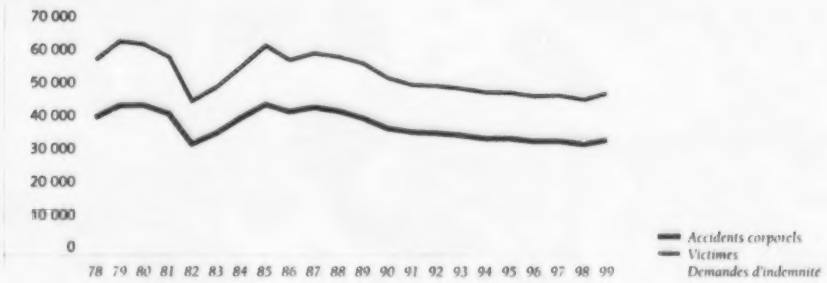
ANNÉE	VICTIMES DÉCÉDÉES — GROUPES D'ÂGE						ENSEMBLE DES VICTIMES — GROUPES D'ÂGE					
	0-14	15-24	25-44	45-64	65 ou plus	TOTAL	0-14	15-24	25-44	45-64	65 ou plus	TOTAL
1978	11	45	24	22	30	28	481	1 693	892	588	445	942
1979	14	47	25	23	28	28	524	1 868	945	619	450	1 024
1980	9	44	23	18	21	23	568	1 921	1 012	652	420	1 008
1981	8	36	21	18	20	23	419	1 522	805	544	432	942
1982	6	25	14	14	20	17	328	1 091	602	401	358	717
1983	6	34	18	14	15	18	433	1 459	765	485	350	777
1984	7	35	20	15	17	19	491	1 711	914	548	411	862
1985	8	37	22	19	19	21	532	1 929	1 019	642	430	960
1986	6	28	16	15	14	16	515	1 807	905	603	402	879
1987	8	31	16	12	19	16	540	1 867	931	614	424	899
1988	5	31	15	13	21	16	489	1 806	924	643	509	883
1989	6	30	17	13	19	16	495	1 748	884	617	439	845
1990	7	26	16	13	18	15	441	1 604	834	575	413	777
1991	5	26	15	12	15	14	436	1 485	782	547	393	727
1992	5	21	13	12	19	13	424	1 429	774	554	395	713
1993	4	24	13	13	16	13	391	1 382	770	558	399	698
1994	5	19	9	10	16	11	388	1 349	731	537	397	673
1995	5	22	11	9	15	12	365	1 351	723	529	393	664
1996	4	22	10	10	17	12	349	1 325	701	519	398	648
1997	3	18	10	8	15	10	344	1 282	702	529	399	643
1998	3	17	8	8	14	9	335	1 244	689	517	383	626
1999	3	20	9	8	15	10	331	1 320	716	524	416	649

Note : À compter de l'année 1989, ces données excluent les victimes d'accidents hors réseau.

La tendance à la baisse des demandes d'indemnité, des victimes et des accidents avec dommages corporels des dernières années est quelque peu ternie par l'augmentation du nombre d'accidents avec dommages corporels de 1999. Toutefois, sur une longue période, la tendance demeure.

Nombre d'accidents avec dommages corporels, de victimes et de demandes d'indemnité

de 1978 à 1999



Nombre d'accidents avec dommages corporels, de victimes et de demandes d'indemnité

de 1978 à 1999

ANNÉES	ACCIDENTS CORPORELS	VICTIMES	DEMANDES D'INDEMNITÉ
1978	41 921	59 288	30 099
1979	45 462	64 780	33 635
1980	45 483	64 123	32 334
1981	43 080	60 648	30 406
1982	33 915	46 466	25 176
1983	36 872	50 575	28 720
1984	41 100	56 382	33 020
1985	45 663	63 105	37 883
1986	43 371	59 348	36 418
1987	44 807	61 164	36 915
1988	43 846	60 489	37 882
1989	41 539	58 270	38 246
1990	38 599	53 997	34 707
1991	37 034	51 478	30 968
1992	36 755	51 033	30 235
1993	36 043	50 311	28 622
1994	35 086	48 995	26 560
1995	34 877	48 695	26 839
1996	34 116	47 902	27 003
1997	34 112	47 945	28 209
1998	33 329	47 017	27 644
1999	34 702	49 045	N.D.

Note : À compter de l'année 1989, les accidents hors réseau et les victimes de ces accidents sont exclus de ces données.
Les demandes d'indemnité sont regroupées selon l'année de l'accident et non selon la date de réception de la demande.
La loi prévoit un délai de trois ans pour faire parvenir une demande d'indemnité à la Société. Ce délai fait en sorte qu'au moment de la lecture du fichier au 29 février 2000, la compilation des demandes d'indemnité pour l'année 1999 n'est pas encore terminée.

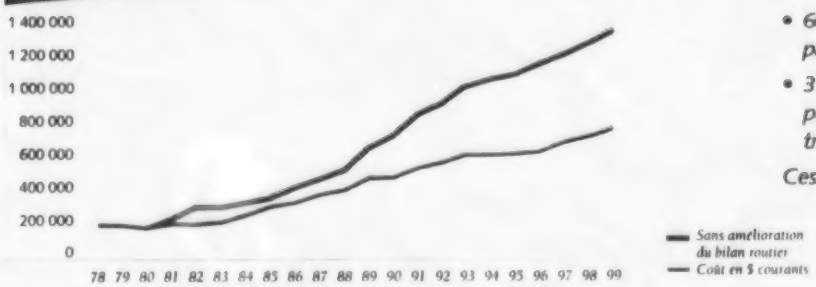
Les indemnités versées à une victime par la Société peuvent s'étaler sur plusieurs années. Les séries de paiements pour chacune des victimes sont évaluées à un montant unique payable à la date d'accident. Les montants uniques relatifs aux accidents d'une année sont additionnés et ils constituent le coût réel (frais d'administration inclus) de l'année. Le tableau montre la façon dont le coût aurait évolué sans amélioration du bilan routier (c'est-à-dire amélioration du taux de victimes par 10 000 titulaires de permis).

Au fil des ans, la Société a dû assumer des frais additionnels :

- *60 millions de dollars par année à partir de 1986 pour les frais de santé ;*
- *37 millions de dollars par année à partir de 1989 pour les frais de transport par ambulance.*

Ces frais sont indexés annuellement.

Le coût lié à l'indemnisation



Coût lié à l'indemnisation tel qu'il a été évalué [1]

au 31 décembre 1999

(en millions de dollars)

ANNÉE D'ACCIDENT	COÛT EN $ COURANTS	SANS AMÉLIORATION DU BILAN ROUTIER*	DIFFÉRENCE
1978	200,1	213,4	-13,3
1979	209,0	209,0	0,0
1980	188,5	196,5	-8,0
1981	211,4	239,2	-27,7
1982	206,5	311,3	-104,8
1983	222,4	313,7	-91,3
1984	259,0	334,9	-75,9
1985	309,1	358,9	-49,7
1986	333,0	421,0	-88,1
1987	377,2	471,3	-94,1
1988	394,8	511,8	-117,0
1989	454,9	621,7	-166,8
1990	441,7	666,3	-224,6
1991	530,2	847,1	-316,9
1992	562,4	908,8	-346,5
1993	613,8	1 018,2	-404,4
1994	640,3	1 103,8	-463,5
1995	643,8	1 127,0	-483,2
1996	655,4	1 185,8	-530,3
1997	671,8	1 222,4	-550,5
1998	691,0	1 291,3	-600,3
1999	745,9	1 348,9	-603,1

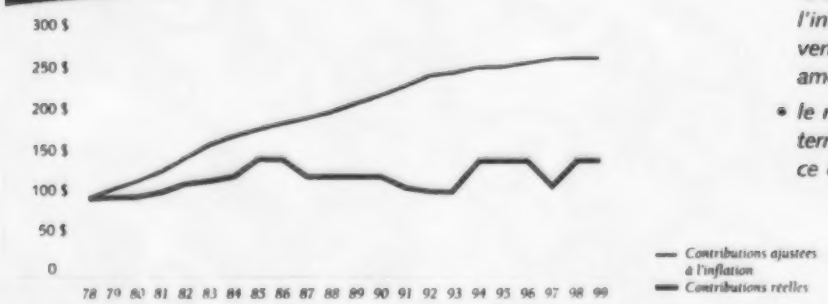
* Année de base : 1979

1 avec les taux de rendement réalisés de 1978 à 1999

En 1978, les contributions d'assurance, perçues à même le permis de conduire et l'immatriculation des véhicules de promenade, s'élevaient à 99 $. Si ce montant avait été indexé au coût de la vie, il s'élèverait à 272 $ en 1999 alors que, dans les faits, il ne s'élève qu'à 142 $. Les contributions d'assurance ont pu être maintenues à ce niveau raisonnable en raison de trois facteurs :

- *l'évolution favorable des taux d'intérêt et de l'inflation, au cours des dernières années ;*
- *la stratégie promotionnelle et l'intégration des efforts de prévention qui ont permis une amélioration du bilan routier ;*
- *le nombre de victimes qui, à long terme, s'est révélé moins élevé que ce qui avait été prévu.*

Évolution des contributions d'assurance
(pour le conducteur d'un véhicule de promenade)



Évolution des contributions d'assurance

pour le conducteur d'un véhicule de promenade

ANNÉE	PERMIS	IMMATRICULATION	TOTAL	TAUX D'INFLATION	99 $ AJUSTÉS À L'INFLATION
1978	14 $	85 $	99 $		99 $
1979	14 $	85 $	99 $	9,0 %	108 $
1980	14 $	85 $	99 $	9,0 %	118 $
1981	19 $	85 $	104 $	9,9 %	129 $
1982	19 $	95 $	114 $	12,3 %	145 $
1983	23 $	95 $	118 $	11,2 %	161 $
1984	28 $	95 $	123 $	6,7 %	172 $
1985	31 $	114 $	145 $	4,4 %	180 $
1986	31 $	114 $	145 $	4,0 %	187 $
1987	25 $	99 $	124 $	4,1 %	195 $
1988	25 $	99 $	124 $	4,4 %	203 $
1989	25 $	99 $	124 $	4,1 %	212 $
1990	25 $	99 $	124 $	4,8 %	222 $
1991	25 $	85 $	110 $	4,8 %	232 $
1992	20 $	85 $	105 $	5,8 %	246 $
1993	20 $	85 $	105 $	1,8 %	250 $
1994	25 $	117 $	142 $	1,9 %	255 $
1995	25 $	117 $	142 $	0,5 %	256 $
1996	25 $	117 $	142 $	1,8 %	261 $
1997	25 $	87 $	112 $	1,5 %	265 $
1998	25 $	117 $	142 $	1,9 %	270 $
1999	25 $	117 $	142 $	0,9 %	272 $

Les montants indiqués pour les années 1985 et suivantes incluent une taxe de 9 p. 100 qui est versée au ministère du Revenu. Depuis 1992, le montant du permis est celui qui est appliqué à un conducteur ayant moins que 4 points d'inaptitude à son dossier.

Le taux d'inflation est calculé selon la moyenne de l'IPC pour la période de novembre à octobre de chaque année. Les taux servent aussi à revaloriser les indemnités versées par la Société.

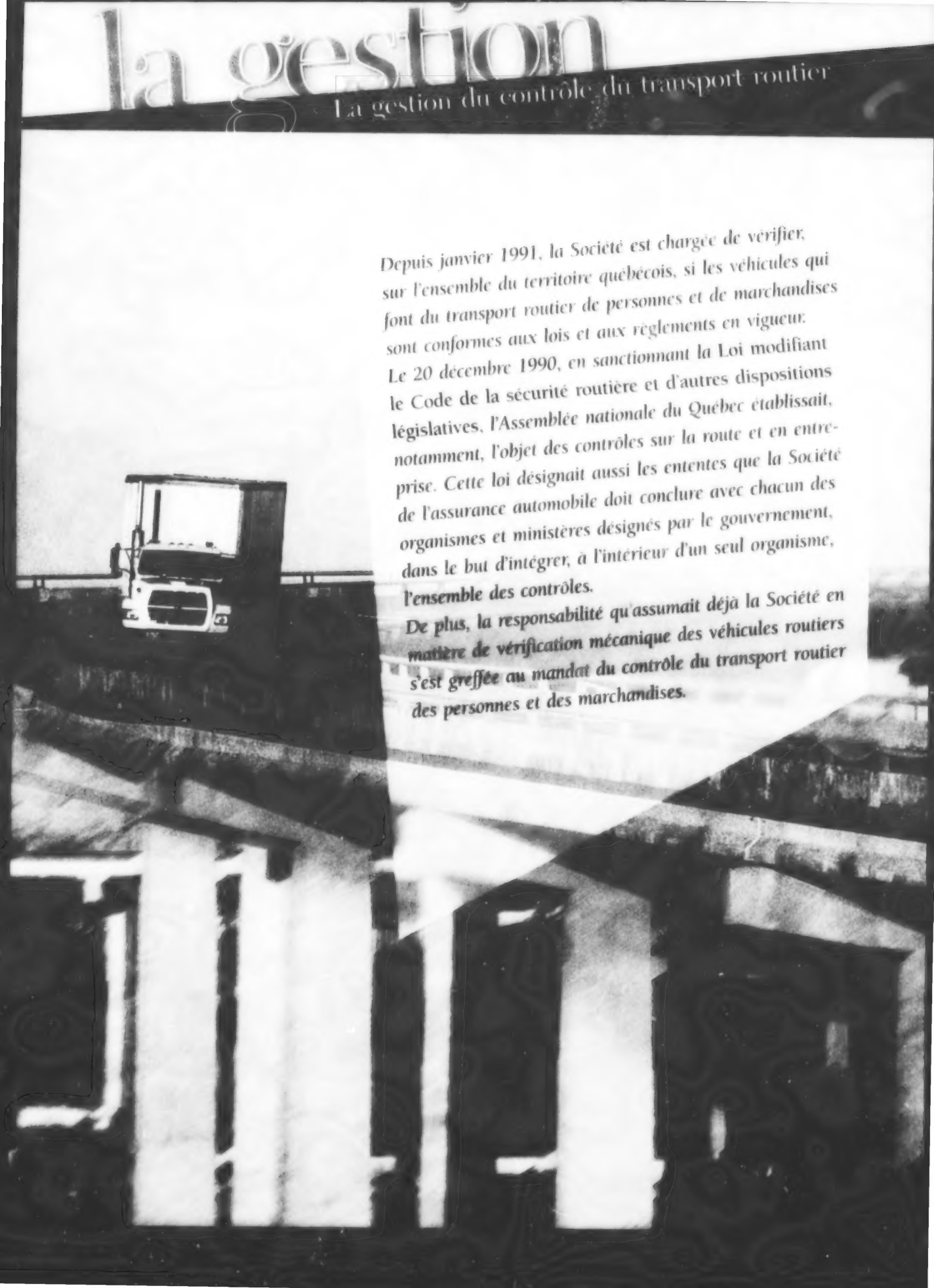
Rapport d'activité

la gestion

La gestion du contrôle du transport routier

Depuis janvier 1991, la Société est chargée de vérifier, sur l'ensemble du territoire québécois, si les véhicules qui font du transport routier de personnes et de marchandises sont conformes aux lois et aux règlements en vigueur. Le 20 décembre 1990, en sanctionnant la Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives, l'Assemblée nationale du Québec établissait, notamment, l'objet des contrôles sur la route et en entreprise. Cette loi désignait aussi les ententes que la Société de l'assurance automobile doit conclure avec chacun des organismes et ministères désignés par le gouvernement, dans le but d'intégrer, à l'intérieur d'un seul organisme, l'ensemble des contrôles.

De plus, la responsabilité qu'assumait déjà la Société en matière de vérification mécanique des véhicules routiers s'est greffée au mandat du contrôle du transport routier des personnes et des marchandises.



LES MINISTÈRES ET LES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX AVEC LESQUELS LA SOCIÉTÉ A CONCLU UNE ENTENTE

Au 31 décembre 1999, la Société avait conclu une entente avec les trois ministères suivants :

- le ministère des Transports ;
- le ministère du Revenu ;
- le ministère des Ressources naturelles – cette dernière entente étant abrogée depuis le 30 avril 1999.

Les lois relatives au transport routier

Les lois pour lesquelles la Société de l'assurance automobile du Québec a conclu une entente avec les ministères et organismes désignés par le Gouvernement du Québec sont les suivantes :

Loi concernant la taxe sur les carburants (chapitre T-1) ;

Loi sur les transports par taxi (chapitre T-11.1) ;

Loi sur les transports (chapitre T-12) ;

Loi sur l'utilisation des produits pétroliers (chapitre U-1.1).*

Depuis le 1er avril 1999, la Société est également chargée de faire appliquer la *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.*

Le Comité des ministres sur le transport routier des personnes et des marchandises

Présidé par le ministre des Transports et composé des ministres visés par le transport routier, le comité mentionné en titre a pour mandat d'entériner les priorités et les principales activités du contrôle routier. Dans son travail, ce comité est assisté par le Comité d'orientation sur le contrôle du transport routier des personnes et des marchandises, pour lequel le ministère des Transports assume le secrétariat.

LA CLIENTÈLE

Les véhicules assujettis au contrôle

Depuis l'adoption de la *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds*, la compétence de la Société en matière de contrôle routier s'étend à l'ensemble des personnes qui mettent en circulation ou utilisent des véhicules lourds au Québec, ainsi qu'à celles qui exploitent des taxis ou des limousines. De façon générale, l'appellation « véhicule lourd » désigne :

- tout véhicule routier (motorisé ou non) ou ensemble de véhicules routiers dont la masse nette est supérieure à 3 000 kg, à l'exception des véhicules-outils ;
- tout autobus, tout minibus et toute dépanneuse ;
- tout véhicule qui transporte des matières dangereuses en quantité suffisante pour nécessiter l'apposition de plaques indiquant le danger.

Les types de transport

Les utilisateurs des véhicules assujettis au contrôle peuvent se répartir en fonction de la nature du transport effectué. Ainsi, le « transport par camion » inclut tout type de transport de biens ou de marchandises effectué au moyen d'un camion. Le transport d'un équipement fixé en permanence sur le véhicule et le dépannage sont également associés à ce groupe. Environ 127 000 camions lourds circulent au Québec ; parmi ceux-ci, un peu plus de 20 000 relèvent d'une autre juridiction que celle du Québec.

Quant au « transport de personnes », il inclut le transport par autobus ou par minibus, ainsi que le transport en taxi ou en limousine. On compte environ 18 000 autobus et minibus qui circulent au Québec ; parmi ceux-ci, environ 1 000 relèvent d'une autre juridiction que celle du Québec. En ce qui concerne les taxis et les limousines, leur nombre est d'un peu plus de 8 000.

Les personnes visées par les activités de contrôle

La *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds* vise, de façon particulière, deux types d'utilisateurs de véhicules lourds. Le premier type est constitué par les propriétaires de véhicules. À ceux-ci, sont également associées les personnes qui louent un véhicule lourd pour plus d'un an, et celles qui acquièrent un véhicule lourd par l'intermédiaire d'un crédit-bail.

Le second type est constitué par les exploitants de véhicules lourds. Ces derniers utilisent des véhicules lourds dans l'une ou l'autre des situations suivantes : ils offrent des services de transport de personnes ou de biens ; ils offrent des services de dépannage ; ils exploitent les véhicules lourds pour leurs propres besoins ou comme un outil ou un équipement.

Une même personne ou entreprise peut être à la fois le propriétaire et l'exploitant.

Le Registre des propriétaires et exploitants de la Commission des transports comprend près de 59 000 inscriptions, réparties comme suit :

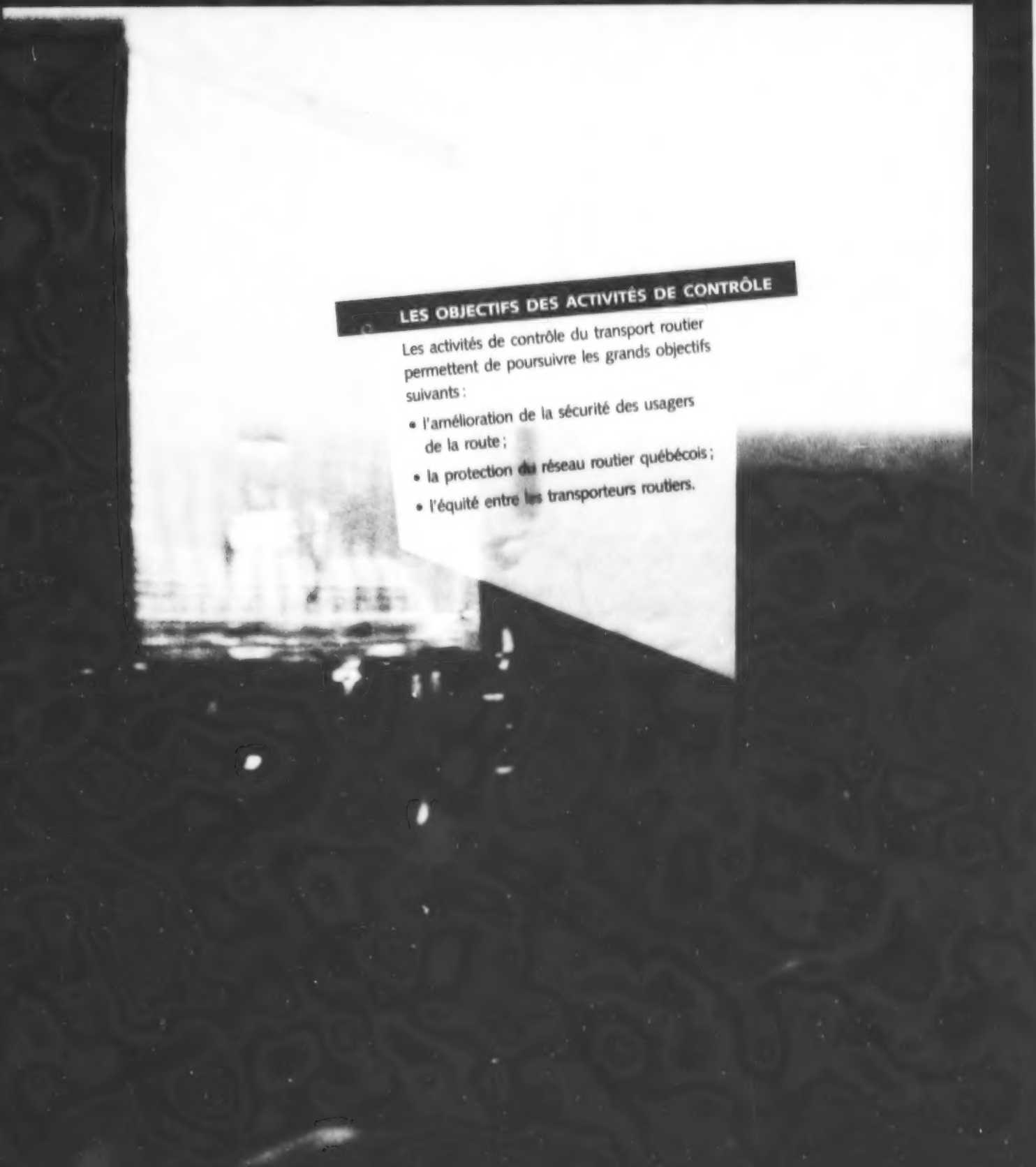
- 7 700 personnes ou entreprises sont inscrites comme propriétaires de véhicules lourds ;
- 51 000 personnes ou entreprises sont inscrites à titre d'exploitants. Parmi celles-ci, environ 45 000 sont du Québec, et 6 000 proviennent des autres provinces du Canada et des États-Unis.

Quant aux utilisateurs de taxis et de limousines, leur nombre s'élève à environ 6 350.

* Les dispositions de la *Loi sur l'utilisation des produits pétroliers* seront intégrées au *Code de la sécurité routière* en 2000. Entre-temps, des dispositions ont été prises afin que les contrôleurs routiers continuent d'appliquer ces normes.

les activités

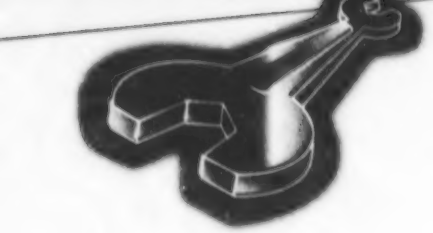
Les activités de contrôle du transport routier



LES OBJECTIFS DES ACTIVITÉS DE CONTRÔLE

Les activités de contrôle du transport routier permettent de poursuivre les grands objectifs suivants :

- l'amélioration de la sécurité des usagers de la route ;
- la protection du réseau routier québécois ;
- l'équité entre les transporteurs routiers.



LES RÈGLES D'ACTION

Pour atteindre les objectifs précités, la Société a retenu six grandes règles d'action :

- la vérification rigoureuse du respect des lois et des règlements, autant sur la route qu'en entreprise ;
- l'application de la politique de conformité selon laquelle tout conducteur doit se conformer et tout véhicule en infraction doit être conforme aux lois et aux règlements en vigueur, avant de reprendre la route, et ce, dans le respect de diverses normes ;
- la complémentarité des activités de contrôle sur la route par rapport aux interventions en entreprise ;
- l'organisation d'activités de contrôle sur la route soutenues par une bonne connaissance du trafic routier et par l'utilisation optimale des postes de contrôle ;
- la concertation avec les organismes qui légifèrent en matière de transport routier et avec les administrations limitrophes ;
- la mise à contribution des partenaires qui exécutent des actions complémentaires aux activités de contrôle de la Société.

LES PARTENAIRES

En exerçant des vérifications dans le domaine des véhicules lourds, les services municipaux de police et la Sûreté du Québec accomplissent des actions complémentaires aux activités de contrôle de la Société. La surveillance liée aux règles de la circulation, comme le respect des limites de vitesse, et celle qui est liée au *Code criminel*, comme les tests pour vérifier l'alcoolémie, constituent des exemples d'actions complémentaires aux activités de contrôle de la Société, qu'assument les policiers.

La Société a mis sur pied des comités régionaux du contrôle du transport routier. Ces comités regroupent des représentants de la Société, de la Sûreté du Québec, des différents services de police municipaux de la région visée, et de différents organismes engagés dans le transport routier au Québec, tels que le ministère des Transports, l'Association des directeurs de police et pompiers du Québec, la Gendarmerie royale du Canada, et les Municipalités régionales de comté.

Ces comités régionaux permettent d'harmoniser les actions de la Société avec celles des services policiers pour maximiser les effets du contrôle du transport routier sur tout le territoire québécois.

LA PRIORITÉ DE CONTRÔLE EN 1999

En 1999, la Société a reconduit la priorité qu'elle accorde au contrôle de l'état mécanique des véhicules lourds. Les résultats des enquêtes sur le taux de conformité, lesquelles ont été menées en 1996 et 1997, le dépôt d'un rapport sur l'incidence des défectuosités mécaniques dans les accidents impliquant des véhicules lourds, lequel a été commandé par la Société, ainsi que les résultats des opérations de contrôle, ont confirmé que ce secteur demeure précaire et qu'il faut poursuivre des interventions particulières dans ce domaine.

Ainsi, en intensifiant le contrôle de l'état mécanique des véhicules lourds, la Société a appliqué le nouveau *Règlement sur les normes de sécurité des véhicules lourds*, lequel est entré en vigueur le 24 décembre 1998. Cela a permis d'augmenter de 61 p. 100 les vérifications mécaniques effectuées sur route.

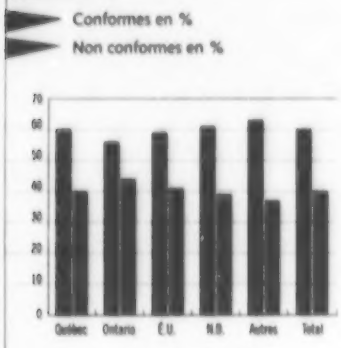
LES CONTRÔLES SUR LA ROUTE

Sur la route, la surveillance des normes relatives à l'ensemble des dispositions du *Code de la sécurité routière* et des autres lois pour lesquelles une responsabilité a été déléguée à la Société, est exercée par les contrôleurs routiers.

C'est par l'interception et la vérification du véhicule ou, encore, par l'examen des documents, fiches et rapports du conducteur et du propriétaire et exploitant de véhicules lourds, que les contrôleurs routiers s'assurent que la loi et la réglementation sont respectées. Pour faire appliquer le *Code de la sécurité routière* et les autres lois liées au transport routier, les contrôleurs routiers exercent les pouvoirs d'agents de la paix. Afin que les entreprises extraprovinciales appliquent, au Québec, la loi relative au transport routier, les contrôleurs routiers exercent les pouvoirs de constables spéciaux. Les interceptions et les vérifications peuvent se faire à un site de contrôle (poste, aire, frontière), ou à tout autre endroit sur le réseau routier.

Conformité des véhicules vérifiés sur la route selon la provenance et selon la conformité

Total : 83 299



Québec	74 896
Ontario	4 164
États-Unis	1 672
Nouveau-Brunswick	1 393
Autres	1 174
Total	83 299

LA VÉRIFICATION DU RESPECT DU CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET DES AUTRES LOIS

Au cours de l'année 1999, les contrôleurs routiers ont vérifié 83 299 véhicules, comparativement à 76 858 en 1998, ce qui représente une augmentation de 8 p. 100 des véhicules vérifiés. Parmi ces véhicules, 90 p. 100 étaient immatriculés au Québec, tandis que 5 p. 100 provenaient de l'Ontario, 2 p. 100, des États-Unis, 1,5 p. 100, du Nouveau-Brunswick et 1,5 p. 100, des autres provinces canadiennes. Le taux de conformité des véhicules québécois qui ont été vérifiés était de 60 p. 100, par rapport à 58 p. 100 pour les véhicules en provenance des autres provinces du Canada et des États-Unis.

Parmi les 83 299 véhicules vérifiés, 50 037 (60 p. 100) étaient conformes aux lois et règlements en vigueur. En ce qui concerne les 33 262 véhicules qui n'étaient pas conformes aux normes, 32 365 constats d'infraction et avertissements ont été délivrés, soit 26 120 infractions relatives au *Code de la sécurité routière*, 4 370 avertissements de 48 heures relatifs au *Code de la sécurité routière* (y compris les avis de vérification mécanique), 1 370 infractions (y compris 653 infractions à la *Loi sur les propriétaires et exploitants de véhicules lourds*) et 147 avertissements de 48 et de 72 heures relatifs aux différentes lois du transport, 134 infractions à la *Loi sur les produits pétroliers*, et 224 infractions à la *Loi concernant la taxe sur les carburants*.

Répartition territoriale des véhicules vérifiés

Directions territoriales

	Véhicules vérifiés		Véhicules non conformes		Véhicules conformes	
RÉGIONS	**1999**	1998	**1999**	1998	**1999**	1998
Direction territoriale – CTR régions centrales et périphériques						
Service CTR - QUÉBEC	**8 233**	7 013	**3 023**	3 128	**5 210**	3 885
Service CTR - CHAUDIÈRE-APPALACHES	**7 542**	8 003	**2 933**	3 005	**4 609**	4 998
Service CTR - SAGUENAY – CÔTE-NORD	**5 460**	4 697	**1 905**	1 244	**3 555**	3 453
Service CTR - LAC-SAINT-JEAN	**5 712**	5 161	**1 853**	1 456	**3 859**	3 705
Service CTR - BAS-SAINT-LAURENT – GASPÉSIE–ÎLES-DE-LA-MADELEINE-EST	**3 818**	3 257	**984**	939	**2 854**	2 318
Service CTR - BAS-SAINT-LAURENT – GASPÉSIE–ÎLES-DE-LA-MADELEINE-OUEST	**2 493**	2 983	**1 034**	1 211	**1 459**	1 772
Service CTR - MAURICIE – BOIS-FRANCS	**5 532**	5 550	**2 753**	2 698	**2 779**	2 852
Service CTR - OUTAOUAIS	**4 455**	5 788	**1 928**	2 722	**2 527**	3 066
Service CTR - ABITIBI–TÉMISCAMINGUE – NORD-DU-QUÉBEC	**4 505**	3 307	**2 271**	1 769	**2 234**	1 538
Total partiel	**47 750**	45 759	**18 684**	18 172	**29 086**	27 587
Direction territoriale – CTR de l'Estrie et du Grand-Montréal						
Service CTR - LAVAL-LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	**5 012**	4 831	**2 435**	2 331	**2 577**	2 500
Service CTR - MONTRÉAL	**6 818**	4 917	**2 816**	1 801	**4 002**	3 116
Service CTR - MONTÉRÉGIE-EST	**5 798**	6 463	**2 290**	2 181	**3 506**	4 282
Service CTR - MONTÉRÉGIE-OUEST (Salaberry-de-Valleyfield)	**5 624**	4 736	**2 506**	1 793	**3 118**	2 943
Service CTR - MONTÉRÉGIE-OUEST (Saint-Jean)	**5 574**	3 874	**2 222**	1 750	**3 352**	2 124
Service CTR - ESTRIE	**6 725**	6 278	**2 329**	2 168	**4 396**	4 110
Total partiel	**35 549**	31 099	**14 596**	12 024	**20 951**	19 075
TOTAL PROVINCIAL	**83 299**	76 858	**33 282**	30 196	**50 037**	46 662

Note : CTR : Contrôle du transport routier

La répartition des constats d'infraction au Code de la sécurité routière

6 354*	24 %	surcharge
3 342	13 %	dispositions du Code à l'égard de la vérification mécanique
2 155	8 %	règles relatives aux véhicules et à leur équipement
997	4 %	heures de conduite et de travail
2 442	9 %	absence de permis spécial ou charge du véhicule au-delà de la masse autorisée par un permis spécial
2 317	9 %	dimension excédentaire
1 379	5 %	arrimage inadéquat
561	2 %	dispositions du Code à l'égard du transport de matières dangereuses
6 573	25 %	autres infractions à l'immatriculation, au permis de conduire, à la signalisation routière, aux règles de circulation, etc.
26 120	**100 %**	

* En ce qui concerne les constats d'infraction pour surcharge, 60 p. 100 d'entre eux ont été remis aux postes de contrôle et aux balances de voirie.

Répartition des véhicules vérifiés selon la provenance

Total : 83 299 *100 %*

Québec
74 896 89,9 %

Ontario
4 164 5 %

États-Unis
1 672 2 %

Nouveau-Brunswick
1 195 1,4 %

Autres
1 372 1,6 %

Véhicules vérifiés (1999)

Total : 83 299

Conformes
50 037 60 %

Non conformes
33 262 40 %

Véhicules vérifiés (1998)

Total : 76 858

Conformes
46 662 61 %

Non conformes
30 196 39 %

Constats d'infraction et avertissements délivrés

Total : 32 303

Infractions au *Code de la sécurité routière*
26 120 81 %

Avertissements de 48 heures pour infraction au *Code de la sécurité routière**
4 370 14 %

Infractions aux lois du transport
1 370 4 %

Loi concernant la taxe sur le carburant
224 1 %

Avertissements de 48 et de 72 heures pour infraction aux lois du transport
147 0 %

Loi sur le transport des produits pétroliers
134 0 %

* y compris les avis de vérification mécanique

Depuis le 1er août 1999, il n'est plus possible de délivrer des avis de 48 heures en vertu du *Code de la sécurité routière*.

Au moment où l'infraction est constatée, lorsqu'il s'agit d'appliquer la politique de conformité, le conducteur en cause ne peut reprendre la route s'il est dans l'impossibilité de se conformer à la réglementation, ni son véhicule si celui-ci n'est pas conforme à la réglementation. L'exigence relative à la conformité est appliquée à l'occasion d'infractions à la charge, à l'arrimage, aux matières dangereuses, au dépassement du nombre d'heures de conduite et de travail permises, à l'obligation d'être titulaire de l'un des certificats prescrits par la *Loi concernant la taxe sur les carburants*, à l'état mécanique des véhicules (défectuosités majeures), à la possession du permis de conduire approprié, et à l'immatriculation.

Les activités aux postes de contrôle et aux balances de voirie

L'exploitation des postes de contrôle et des balances de voirie repose sur le principe d'ouverture sporadique. Ainsi, afin d'assurer un contrôle efficace des véhicules de transport, les heures d'ouverture des postes sont planifiées en tenant compte du flux de circulation et du type de transport. En 1999, 402 620 véhicules ont été pesés aux 27 postes de contrôle, comparativement à 409 519 véhicules en 1998, ce qui représente une diminution de 2 p. 100. Près de 39 p. 100 des véhicules vérifiés et 41 p. 100 des infractions constatées au cours de l'année l'ont été à ces endroits.

Répartition territoriale des constats d'infractions et d'avertissements sur route

Directions territoriales	Infractions au *Code de la sécurité routière*		Avertissements de 48 heures *Code de la sécurité routière**		Infractions aux Lois du transport		Avertissements de 48 et 72 heures Lois du transport		Infractions à la *Loi sur les produits pétroliers*		Infractions à la *Loi concernant la taxe sur les carburants*	
	1999	1998	**1999**	1998	**1999**	1998	**1999**	1998	**1999**	1998	**1999**	1998
CTR régions centrales et périphériques												
Service CTR - Québec	1 501	1 518	1 056	2 574	292	128	47	118	2	6	0	0
Service CTR - Chaudière-Appalaches	2 331	2 047	111	1 677	55	20	1	9	7	3	2	3
Service CTR - Saguenay – Côte-Nord	1 451	1 344	17	179	39	62	0	14	22	3	0	0
Service CTR - Lac-Saint-Jean	1 495	1 410	30	214	122	133	5	10	5	2	0	0
Service CTR - Bas-Saint-Laurent – Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine-Est	636	655	44	440	33	105	1	12	11	0	1	1
Service CTR - Bas-Saint-Laurent – Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine-Ouest	810	1 146	108	696	66	14	1	8	1	1	12	16
Service CTR - Mauricie – Bois-Francs	1 852	1 530	875	2 500	40	27	10	55	1	25	0	0
Service CTR - Outaouais	1 811	2 283	166	1 450	117	40	19	34	12	16	63	18
Service CTR - Abitibi – Témiscamingue – Nord-du-Québec	2 523	1 916	140	752	59	31	35	20	5	11	65	39
Total partiel	**14 410**	13 849	**2 547**	10 482	**823**	560	**119**	280	**66**	67	**143**	77
CTR de l'Estrie et du Grand-Montréal												
Service CTR - Laval-Laurentides-Lanaudière	1 747	2 026	397	961	58	22	3	47	2	0	0	0
Service CTR - Montréal	2 123	1 327	414	900	181	47	13	22	3	35	1	6
Service CTR - Montérégie-Est	1 812	1 403	207	1 157	21	11	0	21	7	0	2	1
Service CTR - Montérégie-Ouest (Salaberry-de-Valleyfield)	2 127	1 338	383	950	113	12	3	28	9	0	70	38
Service CTR - Montérégie-Ouest (Saint-Jean)	1 990	1 396	336	972	93	18	0	11	11	19	4	10
Service CTR - Estrie	1 911	1 740	86	991	81	20	9	34	36	26	4	1
Total partiel	**11 710**	9 230	**1 823**	5 931	**547**	130	**28**	163	**68**	80	**81**	56
TOTAL PROVINCIAL	**26 120**	23 079	**4 370**	16 413	**1 370**	690	**147**	443	**134**	147	**224**	133

* Comprend les avis de vérification mécanique
Note : CTR : Contrôle du transport routier

La période de dégel de 1999

Pendant la période de dégel, les activités de pesée revêtent une importance particulière. En effet, comme la résistance du réseau routier diminue considérablement, la Société accorde la priorité à la vérification du poids des véhicules lourds.

Du 21 mars au 25 mai 1999, l'opération dégel a permis de vérifier 16 298 véhicules, c'est-à-dire 8 p. 100 de moins que l'année précédente, et de peser 117 786 véhicules, comparativement à 102 156, en 1998, soit une augmentation de 15 p. 100. Les contrôleurs ont délivré 5 830 constats d'infraction au *Code de la sécurité routière*, dont 2 400 relativement à la masse.

Le contrôle de l'état mécanique

La vérification sur route des composantes mécaniques est exercée par les mécaniciens de la Société et, depuis l'automne 1998, par les contrôleurs routiers. Parmi les véhicules que les contrôleurs vérifient, 12 434 ont fait l'objet d'une vérification mécanique plus poussée. Sur ce nombre de véhicules, 3 344 (27 p. 100) ont été mis hors de service pour cause de défectuosités majeures et 7 052 comportaient des défectuosités mineures.

Pour leur part, les mécaniciens ont vérifié sur route les composantes mécaniques de 9 701 véhicules. Parmi les véhicules vérifiés, 3 778 étaient conformes à la réglementation, 1 519 (16 p. 100) comportaient des défectuosités majeures, et 4 404, des défectuosités mineures.

En 1999, la Société a reconduit les opérations intensives de contrôle de l'état mécanique des autobus. Une première opération, qui a eu lieu au printemps, a permis de visiter 164 transporteurs par autobus, et de vérifier les composantes mécaniques de 366 autobus. Le taux de non-conformité majeure qui a été constaté s'élève à 3,8 p. 100. Une deuxième opération, qui s'est tenue à l'automne, a permis de visiter 220 transporteurs par autobus, et de vérifier les composantes mécaniques de 509 autobus. En ce qui concerne l'absence majeure de conformité, le taux constaté représente 3,9 p. 100.

LE CONTRÔLE EN ENTREPRISE

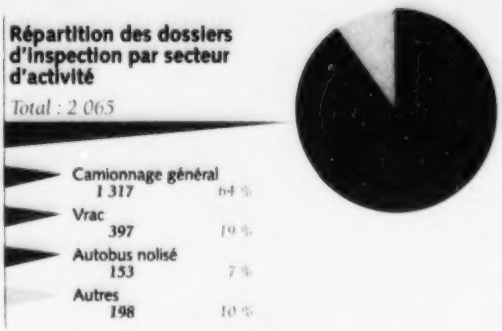
Le contrôle en entreprise est fait par les inspecteurs en entreprise qui sont des enquêteurs en matière frauduleuse. Leur tâche consiste à visiter des propriétaires et exploitants de véhicules lourds et à s'assurer que ceux-ci respectent les dispositions du *Code de la sécurité routière* et des lois et règlements relatifs au transport routier.

Afin de vérifier si un propriétaire et exploitant de véhicules lourds respecte la réglementation, les inspecteurs en entreprise examinent les dossiers, les fiches journalières des heures de conduite et de travail des conducteurs, les rapports de vérification des véhicules, les permis ou toute autre pièce justificative que doit conserver ou présenter un propriétaire et exploitant de véhicules lourds. Les visites en entreprise sont planifiées à l'intérieur d'activités régulières ou elles se font à la suite d'une plainte.

Au cours de l'année 1999, les inspecteurs en entreprise ont mené à terme 2 065 dossiers d'enquête. Parmi les dossiers traités, 28 p. 100 font suite à des plaintes, 54 p. 100 sont entrepris à l'intérieur de visites planifiées, et 18 p. 100 le sont pour divers motifs. Plus de 64 p. 100 des dossiers touchaient le camionnage général, 19 p. 100, le transport de matières en vrac, et 7 p. 100, le transport par autobus nolisé. Des 2 065 dossiers traités, 1 288 ont donné lieu à des recommandations de poursuites relatives à 1 392 infractions aux différentes lois sur les transports, et à 1 885 infractions au *Code de la sécurité routière*.

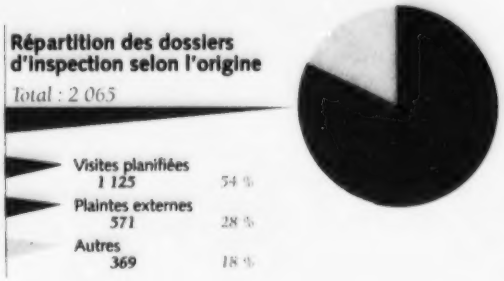
Répartition des dossiers d'inspection par secteur d'activité

Total : 2 065



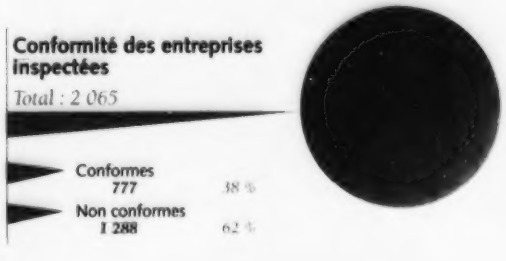
Répartition des dossiers d'inspection selon l'origine

Total : 2 065



Conformité des entreprises inspectées

Total : 2 065



LES MANDATAIRES EN VÉRIFICATION MÉCANIQUE

Le *Code de la sécurité routière* prévoit la vérification obligatoire, tous les six mois, des taxis, des véhicules utilisés pour l'enseignement par une école de conduite, des véhicules automobiles affectés au transport des élèves, des autobus et des minibus. Il prévoit également la vérification obligatoire, tous les douze mois, des véhicules d'urgence, des dépanneuses dont la masse est de 3 000 kg ou moins, ainsi que des véhicules dont la masse nette est de plus de 3 000 kg. Le programme de vérification mécanique inclut aussi la vérification, avant leur remise en circulation, des véhicules modifiés, des véhicules mis au rancart, des véhicules gravement accidentés et reconstruits, des véhicules remisés depuis plus de douze mois, et des véhicules d'occasion provenant de l'extérieur du Québec.

Conformité des véhicules vérifiés par les mandataires

Total : 224 475

Véhicules conformes
115 129 51 %

Défectuosités mineures
97 426 44 %

Défectuosités majeures
11 920 5 %

Pour vérifier les véhicules visés par le programme de vérification mécanique, la Société possède, depuis 1988, un réseau de mandataires composé d'entreprises agréées pour la vérification de leurs propres véhicules (autovérification), et d'entreprises qui font des vérifications contre rémunération. Depuis 1995, les mandats d'autovérification sont remplacés progressivement par le Programme d'entretien préventif (PEP), décrit plus loin.

Au 31 décembre 1999, 86 entreprises étaient autorisées à vérifier leurs véhicules, et 146 étaient mandatées pour faire la vérification mécanique contre rémunération. Ces 146 entreprises détiennent 300 mandats ; parmi ceux-ci, 111 permettent de vérifier les véhicules légers, et 158, de vérifier les véhicules lourds. Parmi les mandataires contre rémunération, 31 sont autorisés à vérifier l'application des normes qui régissent la reconstruction des véhicules accidentés et déclarés pertes totales par les assureurs.

Au cours de l'année 1999, les mandataires autorisés à vérifier leurs propres véhicules en ont examiné 33 369, et les mandataires contre rémunération ont vérifié 191 106 véhicules, pour un total de 224 475 vérifications mécaniques. Parmi ces véhicules, 97 426 présentaient des défectuosités mineures, et 11 920, des défectuosités majeures.

LE PROGRAMME D'ENTRETIEN PRÉVENTIF

L'entretien préventif permet de maintenir le véhicule, ses composantes et son équipement, en bon état de fonctionnement. Ce programme est accessible à toutes les entreprises propriétaires d'un ou de plusieurs véhicules visés par la vérification périodique obligatoire.

Les entreprises propriétaires de véhicules et de remorques de plus de 3 000 kg de masse nette, d'autobus et de minibus, de véhicules d'urgence, de véhicules de taxi et de véhicules servant à l'enseignement dans les écoles de conduite, peuvent adhérer au programme d'entretien préventif de la Société. Les propriétaires de véhicules qui y adhèrent ne sont plus obligés de soumettre leurs véhicules à la vérification mécanique périodique ; par conséquent, il n'est plus nécessaire qu'ils produisent des certificats de vérification mécanique.

Au 31 décembre 1999, 2 443 entreprises, comptant au total 56 234 véhicules, avaient reçu une attestation de ce programme. Lors des visites d'attestation, les mécaniciens ont vérifié 621 véhicules. Parmi ces véhicules, 404 étaient conformes à la réglementation, 190 comportaient des défectuosités mécaniques mineures, et 27, des défectuosités mécaniques majeures.

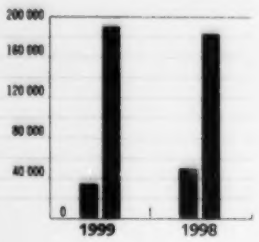
LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

Le réseau de mandataires en vérification mécanique et les entreprises attestées PEP font l'objet de contrôles de la qualité par les mécaniciens de la Société. Au cours de leurs visites, ces mécaniciens choisissent, au hasard, un certain nombre de véhicules, afin de vérifier la qualité de la vérification mécanique exécutée par les mandataires, et de s'assurer que le programme d'entretien préventif des entreprises attestées PEP est respecté.

En 1999, à l'occasion de 665 visites de contrôle de la qualité, les mécaniciens de la Société ont vérifié 2 000 véhicules. Parmi ces véhicules, 1 343 étaient conformes à la réglementation, 539 comportaient des défectuosités mécaniques mineures, et 118, des défectuosités mécaniques majeures.

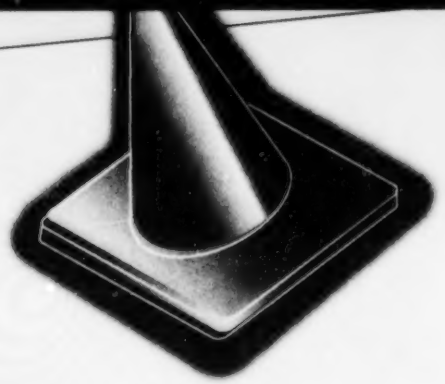
Nombre de véhicules vérifiés

	1999	1998
Total :	*224 475*	*231 673*
Mandataires en autovérification	33 369	48 136
Mandataires contre rémunération	*191 106*	*183 517*



l'évaluation

L'évaluation des opérations et les activités de soutien



L'ÉVALUATION DU TAUX DE CONFORMITÉ

Dans le cadre des orientations stratégiques en contrôle du transport routier adoptées par la Société, il est prévu d'améliorer les cibles d'intervention sur la base d'une meilleure connaissance de l'état de conformité du parc de véhicules lourds. Dans ce but, la Société a reconduit, en septembre 1999, l'enquête bisannuelle sur le taux de conformité des véhicules lourds, visant ainsi à obtenir un indice provincial de conformité, lequel servira de base de comparaison pour les années à venir.

L'opération s'est tenue dans toutes les régions du Québec et elle a permis de vérifier 1 800 ensembles de véhicules sélectionnés au hasard. Parmi les camions et les ensembles de véhicules vérifiés aléatoirement, 21 p. 100 comportaient au moins une défectuosité mécanique majeure et 1 p. 100 d'entre eux n'étaient pas conformes en ce qui concerne la masse.

LE CENTRE D'INFORMATION

Pour appuyer son travail, le personnel du contrôle du transport routier a accès à un service centralisé d'information sur les conducteurs et sur les transporteurs. Durant l'année, un total de 69 521 appels ont été acheminés vers ce service.

La Société fournit, aux gestionnaires du contrôle du transport routier et à leur personnel, tout l'appui nécessaire pour leur permettre d'appliquer, de façon uniforme, l'ensemble des lois et des règlements. Ainsi, le personnel responsable de l'interprétation des lois et des règlements relatifs au transport routier a reçu 3 928 appels téléphoniques ; il a résolu 280 problèmes d'ordre opérationnel.

LES CAMPAGNES ET ACTIVITÉS D'INFORMATION

En 1999, la Société a exercé diverses activités d'information auprès des propriétaires et exploitants de véhicules lourds. Plusieurs de ces activités faisaient suite à l'entrée en vigueur de la *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.*

Ainsi, des représentants de la Société, en collaboration avec le ministère des Transports et la Commission des transports du Québec, ont entrepris, à l'échelle du Québec, deux tournées d'information ; l'une au printemps et l'autre à l'automne. Une cinquantaine de séances d'information, qui s'adressaient à tous les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, ont été tenues dans plus de 40 villes. À l'occasion de ces soirées, les animateurs ont donné de l'information à la clientèle au sujet de l'enregistrement à la Commission, de la politique d'évaluation propre à la Société et de l'ensemble de la réglementation touchant les véhicules lourds. Plus de 5 000 personnes ont assisté à ces rencontres.

Afin d'informer les propriétaires et exploitants de véhicules lourds sur les modifications qu'a occasionnées la *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds,* la Société a publié trois nouveaux documents. Le premier est un aide-mémoire qui résume les obligations réglementaires auxquelles les propriétaires et exploitants de véhicules lourds doivent satisfaire et qui fait connaître l'inventaire de tous les véhicules touchés par cette réglementation. Le deuxième document est intitulé La politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Il s'agit du texte intégral de la politique entrée en vigueur le 1er juillet 1999.

Intitulé Obligations des utilisateurs de véhicules lourds, le troisième document a été publié en novembre 1999. Il fait le tour des obligations qui touchent les conducteurs, les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds. Il a été expédié par la poste à toutes les personnes et entreprises inscrites au Registre de la Commission des transports du Québec.

À la suite de l'entrée en vigueur, en décembre 1998, du nouveau Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers, la Société a expédié, par la poste, à tous les propriétaires et exploitants de véhicules lourds inscrits au Registre, une copie du Guide de vérification mécanique. Ce guide contient les méthodes et les normes de vérification mécanique applicables à la plupart des véhicules routiers. Il fait état des méthodes de vérification mécanique et il énumère les défectuosités mineures et majeures qui peuvent survenir sur un véhicule routier.

Un feuillet d'information sur l'entretien préventif obligatoire, comprenant des fiches que doit remplir la personne responsable de l'entretien mécanique, faisait partie de l'envoi du Guide de vérification mécanique.

Le thème relatif à la visibilité des véhicules lourds a été retenu pour quelques activités publicitaires. Afin de sensibiliser les propriétaires et exploitants de véhicules lourds à l'importance de la visibilité de tels véhicules, des panneaux routiers ont été installés le long des routes du Québec, avec la collaboration du ministère des Transports. La Société s'est également associée à la compagnie 3M Canada afin d'offrir aux propriétaires de camions-remorques la possibilité d'acheter au rabais des bandes réfléchissantes. À cette fin, un coupon-rabais a été inséré dans la revue Le Routier du mois d'octobre 1999.

Le Routier est une revue que la Société publie trimestriellement à l'intention de tous les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, et ce, depuis 1992.

En 1999, de concert avec le ministère des Transports, la Société a repris sa campagne En période de dégel, suis un régime...c'est mieux pour la route. Cette campagne a lieu chaque année, de mars à mai ; elle rappelle aux propriétaires et exploitants de véhicules lourds qu'ils doivent réduire leurs charges durant la période de dégel. Affiches, dépliants, annonces publicitaires et communiqués de presse sont tous des moyens utilisés pour sensibiliser les propriétaires et exploitants de véhicules lourds aux dommages importants causés par la surcharge pendant le dégel printanier, et pour les exhorter à respecter la réglementation en vigueur.

LES RELATIONS PUBLIQUES

Opérations de contrôle routier médiatisées

À une trentaine d'occasions au cours de 1999, la Société a convoqué la presse au moment où étaient exercées des activités de contrôle routier dans toutes les régions du Québec. Les médias d'information sont sensibilisés à ce qui se fait en matière de sécurité routière, plus particulièrement lorsqu'il s'agit des véhicules lourds. La stratégie qui consiste à convoquer la presse à ces événements s'est révélée très efficace pour accroître, auprès des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, l'appréhension qu'ils éprouvent en ce qui concerne une probable interception pour des contrôles. Cette stratégie visait à rehausser le taux de conformité aux différentes lois et divers règlements du transport par route des personnes et des marchandises. De plus, elle avait pour objectifs complémentaires :

- de faire connaître le mandat de la Société en matière de contrôle du transport routier des personnes et des marchandises ;
- de faire connaître et de mettre en valeur le travail des contrôleurs routiers, des inspecteurs en vérification mécanique, et des inspecteurs en entreprise ;
- de faire connaître les objectifs du Contrôle du transport routier et ses priorités ;
- de faire connaître les lois et les règlements du transport par route des personnes et des marchandises.

Les congrès, les salons et les événements de promotion

En 1999, la Société a participé à une dizaine de congrès organisés par les différentes associations de l'industrie du transport. Lors de ces événements, les contrôleurs routiers et les inspecteurs en vérification mécanique de la Société ont été mis à contribution. En plus d'un stand d'information sur le contrôle du transport routier, plusieurs ateliers, axés sur les contenus des lois et des règlements du transport des personnes et des marchandises, ont été présentés à chacun des congrès.

Pour la septième année consécutive, la Société a commandité la tenue de cinq rallyes sécurité pour camions lourds. Destinés à promouvoir et à valoriser des comportements responsables sur le chapitre de la conduite d'un véhicule lourd, ces rallyes permettent à la Société de sensibiliser les conducteurs et les chefs d'entreprises de transport au respect des lois et des règlements qui s'appliquent à l'industrie du transport routier.

LA NÉGOCIATION D'ENTENTES

Au cours de 1999, afin de couvrir plusieurs changements relatifs aux articles de loi qui font l'objet de contrôle routier, la Société a revu son entente de contrôle délégué avec le ministère des Transports. Les changements apportés étaient en relation avec quatre lois : la *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds*, la *Loi sur le camionnage*, la *Loi sur les transports*, et la *Loi sur le transport par taxi*.

LA CONCERTATION AVEC LES AUTRES ADMINISTRATIONS...

En participant aux travaux de l'Alliance pour la sécurité des véhicules commerciaux (ASVC), la Société entretient des relations avec les autres administrations nord-américaines. Les travaux exécutés par les membres de l'ASVC visent à améliorer l'uniformité du contrôle de l'état mécanique des véhicules en Amérique du Nord.

En 1999, dans le cadre de ces travaux, trois contrôleurs routiers et un mécanicien de la Société se sont qualifiés comme instructeurs. La certification qu'ils ont ainsi obtenue leur permet de diffuser le cours de formation et d'attester que le personnel affecté à la vérification mécanique peut faire des inspections conformes aux normes de l'ASVC.

Par ailleurs, les membres de l'ASVC ont maintenu l'opération « Roadcheck », portant sur la vérification mécanique des véhicules lourds, et ils ont reconduit les opérations de vérification mécanique portant sur la vérification des freins. La Société a participé à ces opérations qui se sont tenues le 5 mai, le 8 septembre et le 6 octobre pour la vérification des freins et du 1er au 3 juin pour la vérification de l'état mécanique.

... ET AVEC LES ASSOCIATIONS DE TRANSPORTEURS ROUTIERS

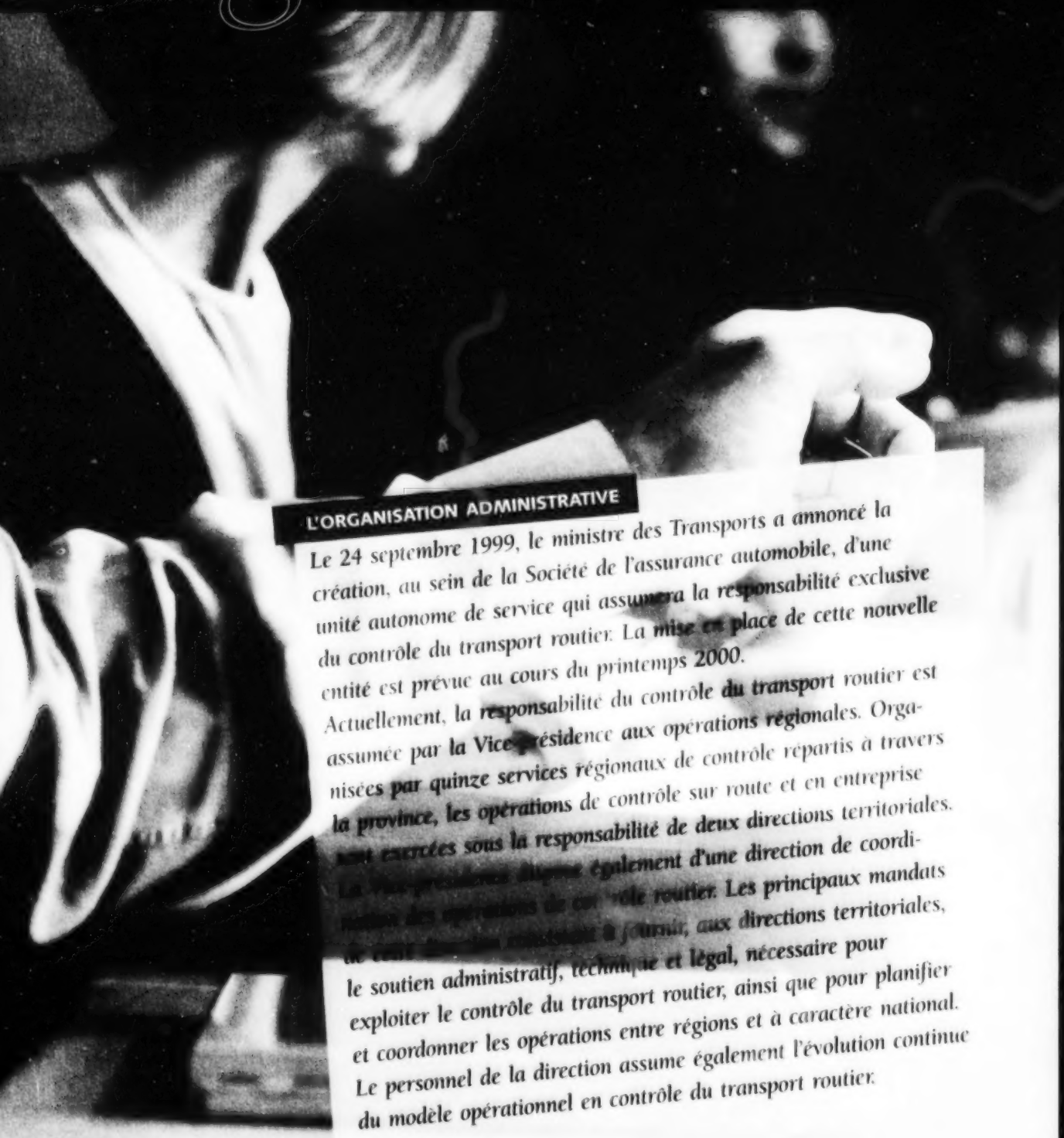
Lorsqu'il s'agit de chercher des solutions adaptées aux différents problèmes de chaque secteur du transport, la Société reconnaît l'importance d'agir de concert avec l'industrie du transport. À cet égard, la Société a collaboré avec le ministère des Transports, en tenant, au cours de l'année 1999, des réunions périodiques avec les représentants de l'Association du camionnage du Québec (ACQ). Des rencontres avec des représentants de l'Association des propriétaires d'autobus du Québec (APAQ), de l'Association nationale des camionneurs artisans indépendants (ANCAI) et de l'Association des propriétaires de camions-remorques indépendants du Québec inc. (APCRIQ) ont également eu lieu.

En 1999, la Société a participé à la table de concertation gouvernement-industrie, mise en place en 1998. Des représentants du contrôle du transport routier ont participé à l'élaboration des travaux de réflexion, amorcés en 1998, et à l'établissement des recommandations touchant le domaine du contrôle du transport routier. À la suite des recommandations formulées, une première mesure aura pour effet, au cours de l'année s'échelonnant de 1999 à 2000, d'accroître à 80 postes le nombre des ressources. Il s'agira de ressources opérationnelles, entièrement dédiées aux activités de contrôle sur route et en entreprise. Par ailleurs, une vigilance particulière sera exercée à l'endroit des délinquants qui omettent de se conformer aux normes de sécurité.

À la demande de différentes associations de transporteurs, lesquelles se préoccupent de vérifier le poids des véhicules lourds afin de faciliter leur conformité à la masse, la Société a poursuivi le projet-pilote qui permet d'utiliser, en l'absence de l'effectif opérationnel, certains postes de contrôle.

la gestion

La gestion du personnel et des ressources



L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Le 24 septembre 1999, le ministre des Transports a annoncé la création, au sein de la Société de l'assurance automobile, d'une unité autonome de service qui assumera la responsabilité exclusive du contrôle du transport routier. La mise en place de cette nouvelle entité est prévue au cours du printemps 2000.

Actuellement, la responsabilité du contrôle du transport routier est assumée par la Vice-présidence aux opérations régionales. Organisées par quinze services régionaux de contrôle répartis à travers la province, les opérations de contrôle sur route et en entreprise sont exercées sous la responsabilité de deux directions territoriales. La vice-présidence dispose également d'une direction de coordination des opérations de contrôle routier. Les principaux mandats de cette direction consistent à fournir, aux directions territoriales, le soutien administratif, technique et légal, nécessaire pour exploiter le contrôle du transport routier, ainsi que pour planifier et coordonner les opérations entre régions et à caractère national. Le personnel de la direction assume également l'évolution continue du modèle opérationnel en contrôle du transport routier.

Répartition de l'effectif en contrôle du transport routier, en équivalent temps complet (ETC*)

Directions territoriales	Contrôleurs routiers	Inspecteurs en VM	Inspecteurs en entreprise	Cadres Professionnels Soutien	Total
CTR Régions centrales et périphériques	0	0	0	4	4
Service CTR - Québec	13	4	2	5	24
Service CTR - Chaudière-Appalaches	12	2	2	2	18
Service CTR - Saguenay–Côte-Nord	8	3	2	7	20
Service CTR - Lac-Saint-Jean	8	0	0	2	10
Service CTR-Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine-Est	8	5	2	6	21
Service CTR-Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine-Ouest	7	0	0	1	8
Service CTR - Mauricie–Bois-Francs	13	2	1	8	24
Service CTR - Outaouais	11	2	2	6	21
Service CTR - Abitibi–Témiscamingue–Nord-du-Québec	12	2	2	2	18
Total partiel	92	20	13	43	168
CTR de l'Estrie et du Grand-Montréal	0	0	0	1	1
Service CTR - Laval-Laurentides-Lanaudière	18	0	2	6	26
Service CTR - Montréal	10	0	2	8	20
Service CTR - Montérégie-Est	23	0	0	0	23
Service CTR - Montérégie-Ouest (Salaberry-de-Valleyfield)	13	0	0	1	14
Service CTR - Montérégie-Est (Saint-Jean)	13	0	0	1	14
Service CTR - Estrie	14	2	2	7	25
Coordination - Service territorial	0	0	3	5	8
Service de la vérification mécanique - Grand-Montréal	0	18	1	4	23
Total partiel	91	20	10	33	154
Total en région	183	40	23	76	322
Siège social				101	101
TOTAL GLOBAL	**183**	**40**	**23**	**177**	**423**

* ETC : unité de mesure utilisée pour calculer l'effectif gouvernemental et correspondant, sur une base annuelle, à une charge normale de travail, selon les conditions de travail.

LE PERSONNEL

Au cours de l'été 1999, afin d'exercer le contrôle du transport routier, le gouvernement du Québec a octroyé 80 postes opérationnels additionnels, devant être comblés au cours des années 1999 et 2000.

L'effectif

Au 31 décembre 1999, la Société avait affecté, au contrôle du transport routier, 423 postes, dont 322 en région.

La formation et le perfectionnement

En 1999, la Société a donné à tous les mécaniciens une formation sur les principales composantes mécaniques des véhicules lourds et sur les normes de sécurité des véhicules commerciaux. D'une durée de quatre jours pour chaque mécanicien, cette formation permet de parfaire les compétences nécessaires pour vérifier la mécanique des véhicules.

La Société a également offert aux contrôleurs routiers un programme de formation portant sur la communication stratégique. D'une durée de deux jours, cette formation portait sur les stratégies pour prévenir les conflits et sur les façons de désamorcer une situation qui risque de dégénérer en affrontement. Ce programme a été adapté pour les gestionnaires du contrôle routier et diffusé auprès de ceux-ci.

La formation à la tâche de sept nouveaux contrôleurs routiers, embauchés en 1998, s'est poursuivie en 1999. Ils ont suivi, notamment, des séances de formation sur la conduite de véhicules d'urgence, sur les principales composantes mécaniques des véhicules lourds et sur les normes de sécurité des véhicules commerciaux, ainsi que sur le système informatique destiné à fournir un soutien aux ressources affectées aux opérations de contrôle sur route.

L'annonce de l'embauche relative à 80 nouveaux postes a fait en sorte que soit révisé et mis à jour le programme de formation de base des contrôleurs routiers.

Par ailleurs, différentes modifications législatives et réglementaires ont nécessité la diffusion de sept séances de formation. Celles-ci ont porté sur la *Loi concernant les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds*, le Règlement sur les normes de sécurité des véhicules, ainsi que sur les modifications apportées au système informatique d'aide aux interventions sur route.

Enfin, quatre séances de formation ont été offertes à une trentaine d'employés de mandataires autorisés à faire l'expertise technique des véhicules accidentés gravement et reconstruits.

LES RESSOURCES MATÉRIELLES, IMMOBILIÈRES ET INFORMATIONNELLES

En 1999, les principales réalisations de la Société visant le développement des sites de contrôle ont été la construction, en partenariat avec le ministère des Transports, d'aires de contrôle à Boischatel, sur la route 138 dans la direction est, et à Grandes-Bergeronnes, sur la route 138 dans la direction ouest.

Un projet de construction d'une aire de contrôle, dans la direction sud, a été ajouté au contrat octroyé par le ministère des Transports pour la réfection de l'autoroute 55, dans le secteur de Drummondville. Les travaux de construction devraient être terminés au cours du mois d'août 2000.

L'année 1999 a été marquée par divers projets d'amélioration à différents sites de contrôle. Notons, entre autres, l'ajout d'unités d'éclairage, la réfection du pavage des stationnements et le remplacement d'une balance à plateaux multiples. De plus, l'établissement d'un plan quinquennal de maintien des infrastructures permettra de maximaliser la vie utile du réseau des sites de contrôle.

L'installation de systèmes de comptage des véhicules lourds à dix-huit postes de contrôle, répartis à travers le Québec, permettra de dénombrer, avec précision, les véhicules lourds qui circulent au poste de contrôle. L'instauration de ces systèmes se poursuivra en 2000, les travaux devant être terminés au cours de l'été.

En 1999, d'importantes améliorations ont été apportées à la couverture par radio. Des répéteurs ont été ajoutés à Caouette, Rivière-à-Pierre, Rigaud, Sutton, Mont-Saint-Michel, L'Avenir et Sorel. Par ailleurs, le déplacement, au Mont Sainte-Anne, de l'antenne du Complexe G a permis d'améliorer la couverture dans Charlevoix et Montmagny.

Les résultats du projet-pilote visant à installer des terminaux dans les véhicules du contrôle routier ayant été positifs, la promotion de l'infrastructure véhiculaire requise a été amorcée en conséquence et le déploiement des postes est prévu en 2000.

La Société a également poursuivi, à l'intention des inspecteurs en entreprise, la mise au point des outils d'assistance aux interventions en entreprise. Ces outils seront disponibles, dans l'ensemble des régions, en février 2000.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Les dépenses liées au contrôle du transport routier au cours de l'année 1999 totalisent 36 millions de dollars.

Une entente conclue jusqu'au 31 décembre 1999, entre la Société et le ministère des Finances, a fixé la contribution annuelle de ce dernier à 34 millions de dollars. Les dépenses excédant cette contribution sont financées par la Société.

Frais d'administration du contrôle du transport routier

Pour l'exercice terminé le 31 décembre 1999

	en milliers de $ 1999	1998
Traitements et charges sociales	**22 523**	22 993
Frais de déplacement	**818**	652
Services administratifs et professionnels	**2 088**	1 384
Frais de communication	**876**	611
Information et publicité	**434**	329
Mobilier, agencement et équipement	**543**	674
Frais d'entretien	**1 459**	1 397
Loyers, taxes et électricité	**1 358**	1 387
Matériel informatique et bureautique	**145**	121
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**501**	478
Impression, fournitures et autres dépenses	**708**	705
Amortissement des immobilisations	**729**	744
Frais généraux	**3 881**	3 777
TOTAL	**36 033**	35 252

Les frais d'administration affectés à l'exécution du mandat du contrôle du transport routier sont des dépenses planifiées dans le processus budgétaire, au même titre que les autres frais d'administration de la Société.